

**ANALISIS KARAKTERISTIK BUDAYA ORGANISASI
TERHADAP MUTU PEKERJAAN KARYAWAN
BNI SYARIAH KANTOR CABANG TANJUNG KARANG**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

Milkia Ulfa

NPM.1451020241

Program Studi : Perbankan Syariah

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1440 H/ 2019 M**

**ANALISIS KARAKTERISTIK BUDAYA ORGANISASI
TERHADAP MUTU PEKERJAAN KARYAWAN
BNI SYARIAH KANTOR CABANG TANJUNG KARANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

Dalam Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam

Oleh

MILKIA ULFA

1451020241

Program Studi : Perbankan Syari'ah

Pembimbing I : Evi Ekawati, S.E., M.Si

Pembimbing II : Femei Purnamasari, S.E., M.Si

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**

1441 H / 2019 M

ABSTRAK

Budaya organisasi dianggap perlu untuk diteliti karena budaya organisasi merupakan pola, nilai, kepercayaan dan kebiasaan yang diadaptasi dari orang-orang yang mendirikan organisasi yang juga merupakan ekspresi nilai dan kepercayaan yang dianut bersama oleh anggotanya dalam mencapai tujuan organisasi sehingga dapat dikatakan bahwa budaya organisasi memegang peranan penting dalam menjaga kontinuitas organisasi, serta mempengaruhi kelangsungan hidup suatu organisasi. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian mengenai Analisis Karakteristik Budaya Organisasi Terhadap Mutu Pekerjaan Karyawan BNI Syariah KC Tanjung Karang.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui Bagaimana Penerapan Karakteristik Budaya Organisasi terhadap Mutu Pekerjaan Karyawan pada BNI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang (2) Untuk mengetahui Bagaimana Karakteristik Budaya Organisasi BNI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang dalam Perspektif Ekonomi Islam.

Penelitian ini menggunakan BNI Syariah KC Tanjung Karang sebagai objek penelitian. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan langsung dari sumber informasi, yaitu dengan cara observasi dan kuesioner, sedangkan data sekunder berasal dari studi pustaka.

Kesimpulan hasil penelitian ini menyatakan bahwa karakteristik budaya organisasi yang dikemukakan oleh Stephen Robbins didalam BNI Syariah mempunyai hasil yang positif untuk mutu pekerjaan karyawannya. BNI Syariah melakukan program yang berhubungan dengan karakteristik budaya organisasi yang terdiri dari inovasi, risiko, dan perhatian terhadap detail. Dari ketiga karakteristik yang dilakukan oleh BNI Syariah ini berdampak pada mutu pekerjaan karyawan, karakteristik budaya organisasi yang sangat berdampak dalam mutu pekerjaan karyawan BNI syariah disini adalah perhatian karyawan terhadap hal-hal detail yang sangat baik.

Dalam konsep Ekonomi Islam, bekerja adalah kewajiban bagi setiap manusia, walaupun Allah telah menjamin rezeki setiap manusia, namun rezeki tersebut tidak akan datang kepada manusia tanpa usaha dari orang yang bersangkutan. Mutu Pekerjaan dalam perspektif Ekonomi Islam juga merupakan salah satu sarana hidup dan aktivitas yang mempunyai peran yang penting dalam kehidupan sosial. Bekerja sebagaimana dianjurkan oleh agama, bahkan bekerja sering dijadikan tolak ukur untuk menilai seseorang.

Kata Kunci : *Karakteristik Budaya Organisasi, Kinerja Karyawan dan Mutu Pekerjaan*



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Hendro Suratmin, Sukarama-Bandar Lampung (35131) Tlp. 0721-703260

PERSETUJUAN

**Judul : "ANALISIS KARAKTERISTIK BUDAYA ORGANISASI
TERHADAP MUTU PEKERJAAN KARYAWAN BNI
SYARIAH KANTOR CABANG TANJUNG KARANG"**

**Nama : Milkia Ulfa
NPM : 1451020241
Jurusan : Perbankan Syariah**

MENYETUJUI

**Untuk di Munaqosyahkan dan di pertahankan dalam sidang Munaqosyah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung**

Pembimbing I

Pembimbing II

Evi Ekawati, S.E., M.Si

Femei Purnamasari, S.E., M.Si

NIP. 197602022009122001

NIP. 198405212015032004

**Mengetahui,
Ketua Jurusan**

Erike Anggraini, S.E., D.B.A

NIP. 198405212015032004



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Hendro Suratmin, Sukarame-Bandar Lampung (35131) Tlp. 0721-703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul : **“ANALISIS KARAKTERISTIK BUDAYA ORGANISASI TERHADAP MUTU PEKERJAAN KARYAWAN BNI SYARIAH KANTOR CABANG TANJUNG KARANG”** disusun oleh: **Milkia Ulfa, NPM: 1451020241, Jurusan: Perbankan Syariah.** Telah diujikan dalam sidang munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada hari/tanggal: **Jum'at, 23 Agustus 2019**

TIM DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : **Erike Anggraini, S.E., D.B.A**

Sekretaris : **Muhammad Iqbal Fasa, M.E.I**

Penguji I : **Fatih Fuadi, M.S.I**

Penguji II : **Evi Ekawati, S.E., M.Si**

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I
NIP.198008122003121001

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ وَإِلَىٰ رَبِّكَ
فَارْغَبْ

Artinya: “*Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap*”. (Q.S Al-Insyirah :5-8)

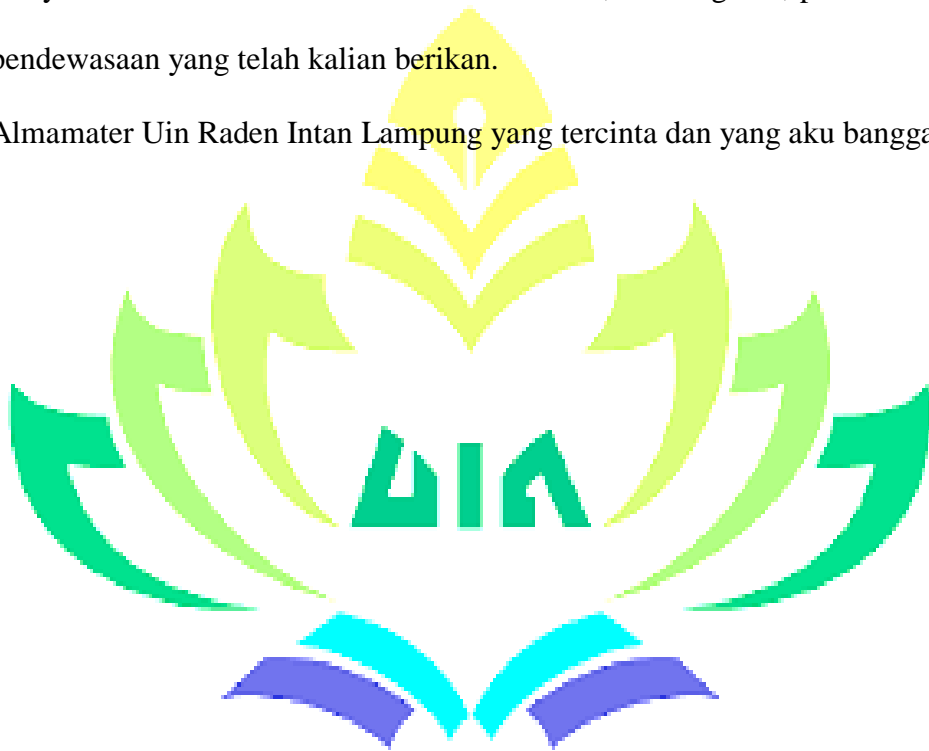


PERSEMBAHAN

Teriring untaian salam dan do'a semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan keberkahan, ridho serta rahmat-Nya kepada kita semua. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW yang insyaallah kita selaku umatnya akan mendapatkan syafaatnya diakhir zaman. Penulisan skripsi ini dipersembahkan khusus kepada :

1. Motivator terbaik dalam hidupku, dimana do'anya, tangisnya, canda, tawanya, bahagia maupun sedihnya itu membuatku semakin bersemangat untuk terus melangkah maju. Merekalah kedua orang tuaku tercinta, Bunyani dan Ibu Syamsiah yang telah memberikan segala hal yang berguna dan bermanfaat demi terwujudnya keberhasilanku. Tiada hal yang dapat membalas semua pengorbanan serta kasih sayang keduanya. Semoga Allah SWT senantiasa selalu memuliakan mereka baik di dunia maupun di akhirat.
2. Kakak Ulie Sirona, Mega Tsaniatie dan Adik-adikku tercinta, Afwina Syifa dan Azza Nahyu Rudlona beserta seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan moral maupun materil serta segala perhatian kalian selama ini yang telah membuatku terus terpacu untuk segera menyelesaikan pendidikan ini.
3. Rekan-rekanku mahasiswa program studi Perbankan syariah angkatan 2014, serta keluarga baruku dikelas Perbankan Syariah kelas B yang telah berjuang dan belajar bersama-sama untuk menjadi pribadi yang lebih baik lagi.

4. Sahabat-sahabatku Aditya Pratama, Uswatun Nur Hasanah, Nita Anggraini, Ani yuliawati, Dini Apriantin, Siti Istiqomah, Gustiawan , Nurul Hidayat, Ayunda Asoka Putri, Lisna Juwita, Rofiah, Nariyah, Qodrini Lika Aprilia, dan geng LDR-an Indha Liesta, Giova Wulandari, Klara Dwi Tamara, Yaumil Sri Azoya. Terimakasih untuk semua kebersamaan, kebahagiaan, perdebatan dan pendewasaan yang telah kalian berikan.
5. Almamater Uin Raden Intan Lampung yang tercinta dan yang aku banggakan.



RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap penulis Milkia Ulfa, dilahirkan pada tanggal 04 September 1997 di Kotaagung Kabupaten Tanggamus, sebagai anak ketiga dari 5 (lima) bersaudara, dari pasangan Ayah Bunyani dan Ibu Syamsiah.

Penulis menempuh pendidikan pada :

1. Sekolah Dasar SDN 01 Kalimiring, Kecamatan Kotaagung Barat, Kabupaten Tanggamus.
2. Madrasah Tsanawiyah Negeri (MtsN) 01 Kotaagung, Kabupaten Tanggamus
3. Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Model Bandar Lampung
4. Penulis melanjutkan studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung pada tahun 2014.



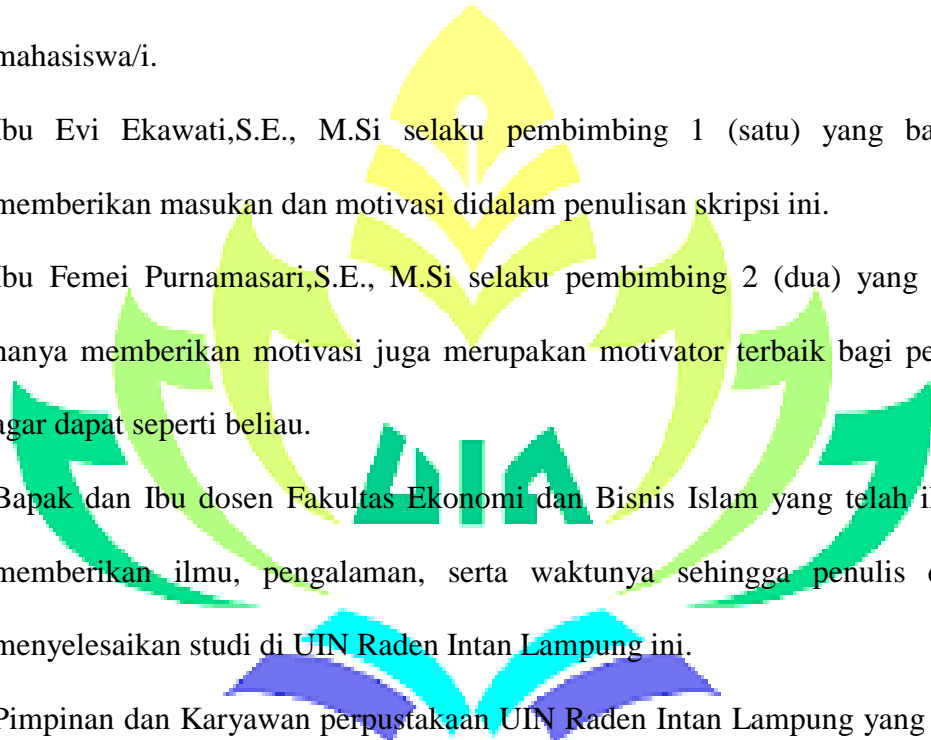
KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah mencurahkan kasih dan sayang-Nya kepada penulis berupa kesehatan, kesabaran, serta ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penulisan skripsi ini dengan judul **“Analisis Karakteristik Budaya Organisasi Terhadap Mutu Pekerjaan Karyawan BNI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang”**.

Kepada junjungan alam baginda Nabi kita Muhammad SAW sebagai revolusioner Islam, penyebar risalah-risalah Allah SWT dan sebagai pilar penegak panji-panji Islam dipermukaan bumi ini, rasanya lazim kita sebagai umatnya bersholawat atas beliau SAW. Mudah-mudahan kelak akan memperoleh syafaatnya.

Ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang andil dan berkontribusi dalam bentuk tenaga, pikiran serta materil demi terciptanya tugas penulisan dan penelitian skripsi ini sesuai dengan apa yang Penulis harapkan. Kemudian dari pada itu Penulis tidak lupa pula menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Kedua Orang Tuaku, Ayah Bunyani dan Ibu Syamsiah, kakak dan adik-adikku, serta seluruh keluarga besar tercinta atas rasa cinta dan sayang yang senantiasa mendo'akan dan mendukungku hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

- 
2. Bapak Dr. Moh Baharuddin, M.A., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung yang senantiasa tanggap terhadap kesulitan para mahasiswa/i.
3. Bapak Ahmad Habibi, S.E., M.E., selaku ketua jurusan Perbankan Syariah yang menjadi panutan dan selalu memberikan dukungan terhadap para mahasiswa/i.
4. Ibu Evi Ekawati, S.E., M.Si selaku pembimbing 1 (satu) yang banyak memberikan masukan dan motivasi didalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Femei Purnamasari, S.E., M.Si selaku pembimbing 2 (dua) yang tidak hanya memberikan motivasi juga merupakan motivator terbaik bagi penulis agar dapat seperti beliau.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah ikhlas memberikan ilmu, pengalaman, serta waktunya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di UIN Raden Intan Lampung ini.
7. Pimpinan dan Karyawan perpustakaan UIN Raden Intan Lampung yang telah membantu memberikan informasi data referensi yang dibutuhkan oleh penulis.
8. Sahabat-sahabatku tercinta yang telah membantu, mendampingi dan memberi motivasi serta dukungan yang penuh sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Walau secara eksplisit penelitian skripsi ini telah tersusun sedemikian rupa dan tampak sempurna, namun penulis menyadari bahwa mungkin di dalamnya banyak menyimplistkan berbagai kesalahan, kekurangan serta jauh dari kesempurnaan hakiki yang tak luput dari kekurangan dan kelalaian penulis sebagai makhluk yang *dha'if*. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik serta saran bersifat konstruktif yang menjadi pelajaran dan pembenahan bagi penulis sebagai modal untuk penulisan berikutnya.

Akhirnya selaku Penulis, mohon maaf apabila terdapat kekurangan dan kesalahan dalam kata pengantar yang penulis persembahkan baik dari segi tata bahasa maupun secara etimologis. Mudah-mudahan penelitian ini bermanfaat dan memperkaya ilmu bagi kalangan pembaca.

Bandar Lampung, 28 April 2019

Penulis

Milkia Ulfa

NPM. 1451020241

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul	3
C. Latar Belakang Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
F. Metode Penelitian.....	13
1. Jenis dan Sifat Peneltian.....	13

2. Sumber Data.....	15
3. Populasi dan Sampel	15
4. Metode Pengumpulan Data.....	16
5. Metode Pengolahan Data	18
6. Metode Analisis Data.....	19
G. Tinjauan Pustaka	20

BAB II. LANDASAN TEORI

A. Budaya Organisasi	24
1. Pengertian Budaya Organisasi	24
2. Karakteristik Budaya Organisasi.....	26
3. Pengertian Inovasi.....	29
4. Pengertian Risiko	35
5. Pengertian Perhatian Terhadap Detail.....	39
B. Kinerja Karyawan	43
1. Pengertian Kinerja Karyawan	43
C. Mutu Pekerjaan	47
1. Pengertian Mutu Pekerjaan	47
D. Karakteristik Inovasi, Risiko, dan Perhatian Terhadap Detail dalam Perspektif Ekonomi Islam	53

BAB III. GAMBARAN UMUM DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum.....	62
-----------------------	----

1. Sejarah Berdirinya BNI Syariah KC Tanjung Karang.....	62
2. Visi dan Misi BNI Syariah KC Tanjung Karang	63
3. Struktur Organisasi BNI Syariah	65
4. Tata Nilai dan Budaya Kerja BNI Syariah.....	66
B. Analisis Deskripsi Responden Bagaimana Penerapan Karakteristik Budaya Organisasi terhadap Mutu Pekerjaan BNI Syariah KC Tanjung Karang.....	68

BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Karakteristik Budaya Organisasi Terhadap Mutu Pekerjaan Karyawan BNI Syariah KC Tanjung Karang.....	72
B. Karakteristik Budaya Organisasi terhadap Mutu Pekerjaan Karyawan BNI Syariah KC Tanjung Karang dalam Perspektif Ekonomi Islam	79

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

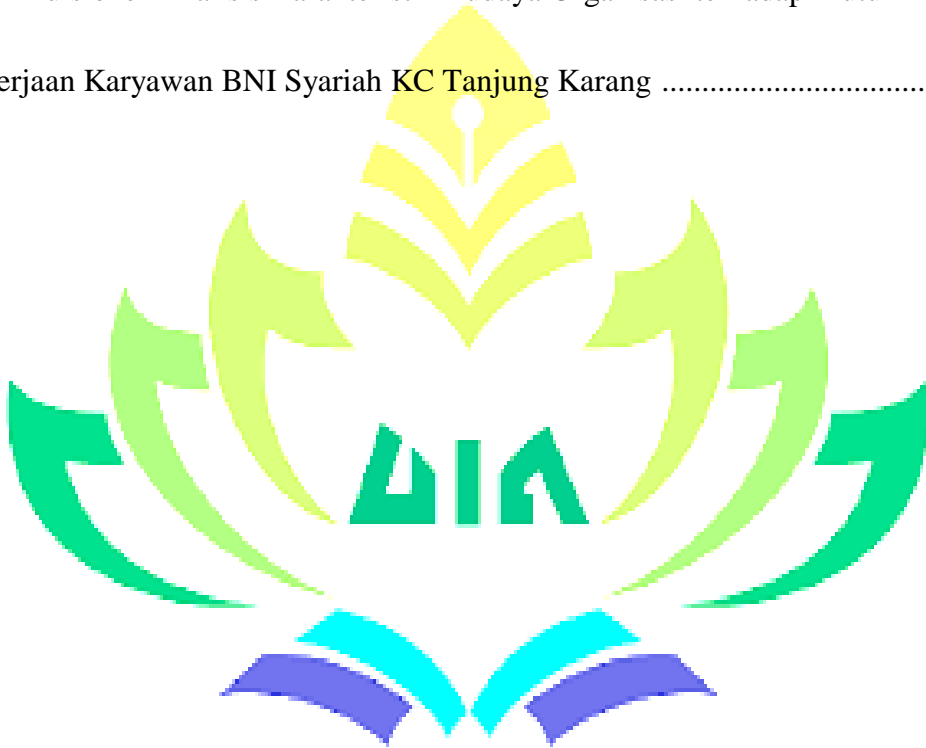
DAFTAR TABEL

Tabel

Halaman

3. 1 Hasil Kuisisioner Analisis Karakteristik Budaya Organisasi terhadap Mutu

Pekerjaan Karyawan BNI Syariah KC Tanjung Karang 69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Seminar Proposal

Lampiran 2 Berita Acara Semiar Proposal

Lampiran 3 Surat Izin Riset

Lampiran 4 Surat Balasan Telah Melakukan Izin Riset

Lampiran 5 Kuesioner

Lampiran 9 Gambar-Gambar



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Skripsi ini berjudul “**Analisis Karakteristik Budaya Organisasi Terhadap Mutu Pekerjaan Karyawan BNI Syari’ah Kantor Cabang Tanjung Karang.**” Sebelum penulis menguraikan pembahasan penelitian dengan judul tersebut, terlebih dahulu akan dijelaskan istilah dalam skripsi ini untuk menghindari kekeliruan bagi pembaca. Penegasan judul ini dibuat untuk membatasi arti kalimat dalam penulisan dengan harapan memperoleh gambaran yang jelas dari makna yang dimaksud.

1. Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dsb) untuk mendapatkan fakta yang tepat, atau menguraikan pokok persoalan atas bagian-bagian itu untuk mendapatkan pengertian yang tepat dengan pemahaman secara keseluruhan.¹
2. Karakteristik adalah watak, sifat-sifat kejiwaan, akhlak, atau budi pekerti yang membedakan seseorang pada orang lain.² Jadi karakteristik yang dimaksud disini adalah yang ada pada sebuah organisasi yang menjadikan perbedaan antara yang satu dengan yang lainnya.

¹Peter Salim, yenny Salim, *Kamus besar Bahasa Indonesia Kontemporer*, ed.1, (Jakarta: Modern English Press) h.61

²W.J.Spoerwodarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2011), h.521

3. Budaya berasal dari kata *Buddayah* (bahasa sansekerta) yang artinya budi (hati nurani) dan akal (*intelengensi*). Suatu bangsa dikatakan berbudaya tinggi, dapat dilihat dari tingginya budi dan akal para warganya, dalam bentuk keanekaragaman hasil budayanya (keindahan seni tari, seni patung, seni bangunan, serta kemajuan ilmu dan teknologinya).³
4. Organisasi berasal dari bahasa Yunani yaitu *organon* yang berarti alat, bagian, anggota atau bagian badan. Kata organisasi mempunyai dua pengertian umum. Pengertian pertama menandakan suatu lembaga atau kelompok fungsional, seperti organisasi perusahaan, rumah sakit, perwakilan pemerintah atau suatu perkumpulan olahraga. Pengertian kedua berkenaan dengan proses pengorganisasian, sebagai suatu cara dalam mana kegiatan organisasi dialokasikan dan ditugaskan di antara para anggotanya agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efisien.⁴
5. Budaya Organisasi adalah perangkat, sistem nilai-nilai (*values*), keyakinan-keyainan (*beliefs*), asumsu-asumsi (*assumption*), atau norma-norma yang telah lama berlaku, disepakati dan telah diikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasinya.⁵
6. Mutu Pekerjaan adalahkepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer statisfaction*), suatu produk dikatakan bermutu apabila dapat memberikan

³ Erna D Siregar, "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Tentang Pelayanan STNK Di Kantor Bersama Samsat Pematang Siantar." (Skripsi, Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, 2009), h. 29

⁴ *Ibid*, h. 24

⁵ Sutrisno, H. Edy, and M. Si. *Budaya organisasi*. Prenada Media, 2019.

kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai apa yang diharapkan oleh konsumen atas suatu produk.⁶

Berdasarkan apa yang dimaksud pada judul diatas yaitu mengenai adanya karakteristik budaya organisasi terhadap mutu pekerjaan, bahwa keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan atau meningkatkan jumlah nasabah dan kinerjanya akan sangat tergantung dari bagaimana perusahaan tersebut mempertahankan, menjaga, dan bahkan meningkatkan kualitas SDM dan budaya organisasi yang terdapat di BNI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang.

B. Alasan Memilih Judul

1. Secara Objektif

BNI Syariah adalah salah satu lembaga perbankan yang ada di Indonesia. Bank ini semula bernama Unit Usaha Syariah Bank Negara Indonesia yang merupakan anak perusahaan PT BNI, Persero, Tbk. Sejak 2010, Unit Usaha BNI Syariah berubah menjadi bank umum syariah dengan nama PT Bank BNI Syariah. Penulis memilih judul tentang Budaya Organisasi karena dengan adanya budaya organisasi yang baik pada suatu perusahaan, maka akan berpengaruh terhadap penilaian nasabah dan itu yang akan mempengaruhi kinerja perusahaan. Baik atau buruknya suatu kinerja perusahaan dapat dilihat dari bagaimana budaya organisasi dalam perusahaan tersebut berjalan. Ada 3 Budaya Kerja yang telah

⁶ Nasution, M. N, "Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management), Edisi Kedua,(Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2005), h.022

diterapkan Pada PT Bank BNI Syariah, yaitu Amanah, Hasanah, dan Jamaah. Sedangkan dalam penelitian ini peneliti mencoba menggunakan karakteristik yang dikemukakan oleh Stephen Robins. Karakteristik budaya organisasi ini yang akan berpengaruh terhadap mutu pekerjaan, teori yang digunakan dalam mengetahui besarnya pengaruh mutu pekerjaan adalah teori yang dikemukakan oleh Husein Umar.

2. Secara Subjektif

- a. Pokok bahasan skripsi ini sesuai dengan ilmu yang dipelajari penulis di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Perbankan Syariah. Bahasan tersebut juga merupakan kajian keilmuan yang berkaitan dengan Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, khususnya Manajemen Perbankan Syariah.
- b. Penulis meyakini dapat menyelesaikan skripsi ini karena literatur baik primer maupun sekunder data penelitian yang bersangkutan mengenai data karyawan dalam hal budaya organisasi dan kinerja perbankan yang didapatkan dari PT BNI Syariah serta sumber-sumber yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini tersedia di perpustakaan, jurnal, artikel, maupun *webside* resmi.

C. Latar Belakang

Mendengar kata “Bank” tentu sudah tidak asing lagi di telinga kita. Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada

masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁷

Sedangkan menurut Hasbuan, perbankan adalah badan usaha yang kekayaannya terutama dalam bentuk aset keuangan (*financial assets*) serta bermotif profit juga sosial, jadi bukan hanya mencari keuntungan saja.

Selain itu Kasmir berpendapat bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan kemudian menyalurkan kembali ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa bank adalah usaha yang berbentuk lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat yang memiliki kelebihan dana (*surplus of fund*) dan menyalurkan kembali kepada masyarakat yang kekurangan dana (*lack of fund*) serta memberikan jasa-jasa bank lainnya untuk motif profit juga sosial demi meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Perbankan sebagai lembaga profesional akan selalu memperhatikan kepentingan nasabahnya. Karena kenyamanan dan kepuasan nasabah adalah hal utama yang harus diperhatikan salah satunya di bidang pelayanan nasabah. Pada saat ini nasabah bank menginginkan transaksi yang cepat, mudah, murah dan

⁷ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Revisi, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h.25

aman serta dapat dilakukan dari mana saja kapan saja, maka *self service* meruakan solusinya.

Bank di Indonesia terbagi menjadi dua, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank yang berdasarkan prinsip konvensional menggunakan dua metode yaitu menetapkan bunga sebagai harga dan untuk jasa-jasa bank lainnya pihak perbankan menerapkan berbagai biaya-biaya nominal dan presentase tertentu.⁸ Seperti yang kita ketahui, persentase bunga yang diperoleh oleh bank konvensional adalah riba.

Sebagaimana dalam firman Allah SWT Qur'an Surat Al-Imran ayat 130 yang berbunyi:⁹

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ
١٣٠

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan*”

Allah SWT melarang hamba-Nya yang beriman untuk melakukan riba. Riba dalam sistem ekonomi Islam merupakan hal yang diharamkan karena mengambil sesuatu yang bukan hak milik demi mendapatkan keuntungan. Hal ini pulalah yang menjadi pedoman dalam berdirinya bank syariah. Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, maksudnya adalah

⁸*ibid*, h.05

⁹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, h..97

bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam. Tidak menawarkan riba tetapi bagi hasil atau *margin* yang ditetapkan terlebih dahulu oleh nisbah antara bagian keuntungan yang didapatkan nasabah dan bagian keuntungan yang didapatkan oleh bank.

Persaingan bisnis terasa makin lama makin tajam, demikian pula dunia usaha makin kompetitif. Dunia perbankan makin berlomba dalam meningkatkan daya saing dan budaya organisasi menjadi salah satu aspek yang dianggap kritis dalam rangka menggapai daya saing yang tinggi. Tidak kalah beratnya masalah internal yang dihadapi apabila bank-bank yang ada melakukan akuisisi atau merger dengan bank lain yang memiliki budaya-budaya berbeda. Dari pengamatan yang ada, bank-bank yang memiliki budaya perusahaan yang kuat serta mampu mengoptimalkan keunggulan kompetitif perusahaan tersebut dapat bertahan dan terus tumbuh, serta akan berhasil mengupayakan ajakan "Ayo ke Bank".

Budaya organisasi merupakan sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam suatu organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya.¹⁰ Budaya organisasi dapat menjadi instrumen keunggulan kompetitif yang utama, yaitu bila budaya organisasi mendukung strategi organisasi, dan bila budaya organisasi dapat menjawab atau mengatasi tantangan lingkungan dengan cepat dan tepat.

¹⁰Soedjono, "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan pada Terminal Penumpang Umum di Surabaya", (Jurnal Manajemen & Kewirausahaan. Vol 7 No.1, 2005),h. 22-47

Budaya organisasi mempengaruhi seluruh aspek kehidupan organisasi diantaranya berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Sebagai contoh jika didalam organisasi tersebut terdapat budaya kerja yang baik, dimana pekerjaan yang dilakukan disukai oleh para anggota organisasi, kemudian adanya budaya kebersamaan dengan rekan kerja lainnya yang memiliki komunikasi yang baik serta mau bertukar pikiran dan *knowledge*, para anggota organisasi akan puas dalam bekerja sehingga diharapkan akan meningkatkan kinerja mereka.

Budaya organisasi tidak hanya mempengaruhi anggota organisasi dalam bertindak, tetapi juga bagaimana mereka berkomunikasi, berperilaku dan bersikap dalam bekerja dan itu pasti berpengaruh pada kinerja karyawan dalam bekerja. Budaya organisasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Keterkaitannya dengan kinerja dapat terlihat bahwa budaya menciptakan karakteristik inovasi dan resiko serta perhatian terhadap detail yang tinggi didalam diri para karyawan yang pada akhirnya akan membuat para karyawan bekerja dengan sungguh-sungguh, penuh rasa tanggung jawab dan mereka akan bekerja sesuai dengan sistem nilai budaya organisasi yang ada. Berdasarkan hal tersebut budaya organisasi sangat penting untuk disosialisasikan bagi setiap anggota organisasi untuk menjadikan mereka sebagai anggota organisasi yang baik, sehingga mereka tidak merasa asing dengan situasi dan budaya yang dimiliki oleh organisasi tersebut, dalam hal ini

anggota organisasi adalah karyawan yang melaksanakan rangkaian kegiatan di Mahkamah Agung RI

Keberhasilan perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Kinerja merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan.¹¹ Setiap perusahaan akan berusaha untuk selalu meningkatkan kinerja karyawannya demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Berbagai cara bisa ditempuh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya diantaranya dengan mewujudkan kepuasan kerja karyawan melalui budaya organisasi dan gaya kepemimpinan yang sesuai dengan harapan karyawan.

Budaya organisasi (*corporate culture*) sering diartikan sebagai nilai-nilai, simbol-simbol yang dimengerti dan dipatuhi bersama, yang dimiliki suatu organisasi sehingga anggota organisasi merasa satu keluarga dan menciptakan suatu kondisi anggota organisasi tersebut merasa berbeda dengan organisasi lain.¹² Selanjutnya Waridin dan Masrukhin menyatakan bahwa budaya organisasi adalah suatu sistem nilai yang diperoleh dan dikembangkan oleh organisasi dan pola kebiasaan dan falsafah dasar pendirinya, yang terbentuk menjadi aturan yang digunakan sebagai pedoman dalam berfikir dan bertindak dalam mencapai tujuan organisasi.

¹¹Garry Dessler, "Manajemen Sumber Daya Manusia", (Jakarta: PT Prenhalindo, 2006), h.75.

¹²Waridin dan Masrukhin, "Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi, dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai", (Ekobis, 2006, Vol.7, No.2), h.05.

Budaya yang tumbuh menjadi kuat mampu memacu organisasi ke arah perkembangan yang lebih baik.¹³ Hal ini berarti bahwa setiap perbaikan budaya kerja ke arah yang lebih kondusif akan memberikan sumbangan yang sangat berarti bagi peningkatan kinerja karyawan. Untuk mengelola dan mengendalikan berbagai fungsi subsistem dalam organisasi agar tetap konsisten dengan tujuan organisasi dibutuhkan seorang pemimpin karena pemimpin merupakan bagian penting dalam peningkatan kinerja para pekerja.

Kinerja yang baik tentunya harus dibarengi dengan kualitas sumber daya manusia yang baik pula agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Mendapatkan kualitas sumber daya manusia dan kinerja yang terbaik dari karyawan tentu banyak cara atau upaya yang dilakukan oleh perusahaan. Upaya-upaya tersebut bisa saja dengan memberikan motivasi yang efektif kepada karyawan sehingga kinerjanya meningkat, memberlakukan budaya organisasi yang menciptakan suasana kerja yang kondusif, pemberian kompensasi yang memenuhi asas adil dan layak, pemberian pelatihan dan pengembangan kepada karyawan dan lain-lain.¹⁴

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa karakteristik dalam budaya organisasi dan mutu pekerjaan dalam kinerja karyawan merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari sebuah organisasi. Karakteristik dalam budaya organisasi maupun kinerja karyawan memiliki keterikatan pada sebuah organisasi

¹³Stephen Robbins, "Perilaku Organisasi", (Prentice Hall, 2006), edisi kesepuluh

¹⁴NurOctaviani, "Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja serta Kinerja Karyawan pada PT. Mirota Kampus di Yogyakarta", (Yogyakarta: Skripsi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran", 2011).

yang bisa mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya sehingga dapat diteliti bagaimana hubungan dari keduanya. Peneliti akan melakukan suatu penelitian di Bank Negara Indonesia (BNI) Kantor Cabang Tanjung Karang yang merupakan salah satu bank BNI Syariah terbesar yang ada di daerah Bandar Lampung dan digunakan untuk melayani jasa tabungan, pinjaman, dan lain-lain yang tentunya dibutuhkan oleh masyarakat. BNI Syariah KC Tanjung Karang telah menerapkan budaya kerja didalam perusahaannya yaitu amanah, hasanah, dan jamaah. Kemudian peneliti mencoba membawa karakteristik budaya organisasi dari sisi konvensional menurut Stephen Robins yaitu Inovasi, Resiko, dan Perhatian Terhadap Detail untuk diketahui apakah didalam BNI Syariah sudah cukup menggunakan 3 budaya kerja yang mereka terapkan atau masih membutuhkan budaya organisasi yang lain yang akan mempengaruhi mutu pekerjaan karyawannya.

Mengacu pada penjelasan permasalahan diatas peneliti tertarik untuk mengamati bagaimana karakteristik budaya organisasi dapat mempengaruhi mutu pekerjaan pada karyawan PT BNI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut dan membahasnya dalam sebuah skripsi yang berjudul **“Analisis Karakteristik Budaya Organisasi Terhadap Mutu Pekerjaan Karyawan BNI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang.”**

D. Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang diatas maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan Karakteristik Budaya Organisasi terhadap Mutu Pekerjaan Karyawan BNI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang selain Amanah, Hasanah dan Jamaah?
2. Bagaimana Karakteristik Budaya Organisasi terhadap Mutu Pekerjaan Karyawan BNI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang dalam Perspektif Ekonomi Islam?

E. Tujuan Penulisan

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Bagaimana penerapan Karakteristik Budaya Organisasi terhadap Mutu Pekerjaan Karyawan BNI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang selain Amanah, Hasanah dan Jamaah
2. Untuk mengetahui Bagaimana Karakteristik Budaya Organisasi terhadap Mutu Pekerjaan Karyawan BNI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang dalam Perspektif Ekonomi Islam

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana dalam memahami, menambah, dan mengaplikasikan pengetahuan teoritis yang telah dipelajari secara ilmiah dan teoritis.
2. Bagi bank, diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kajian perbankan syariah dalam meningkatkan kinerja perbankannya
3. Bagi pihak lain, penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi dan informasi untuk menambah wawasan.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan sifat penelitian

a. Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Metode Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.¹⁵

¹⁵ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, Cet Ke-4, 2008), h. 41.

Dalam bukunya Lexy J. Moleong dijelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.¹⁶

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian non hipotesis sehingga dalam penelitiannya tidak perlu memasukan hipotesis. Penelitian ini bermaksud mengetahui keadaan sesuatu mengenai apa dan bagaimana,seberapa banyak, sejauh mana dan bagaimana menjelaskan atau menerangkan peristiwa.¹⁷

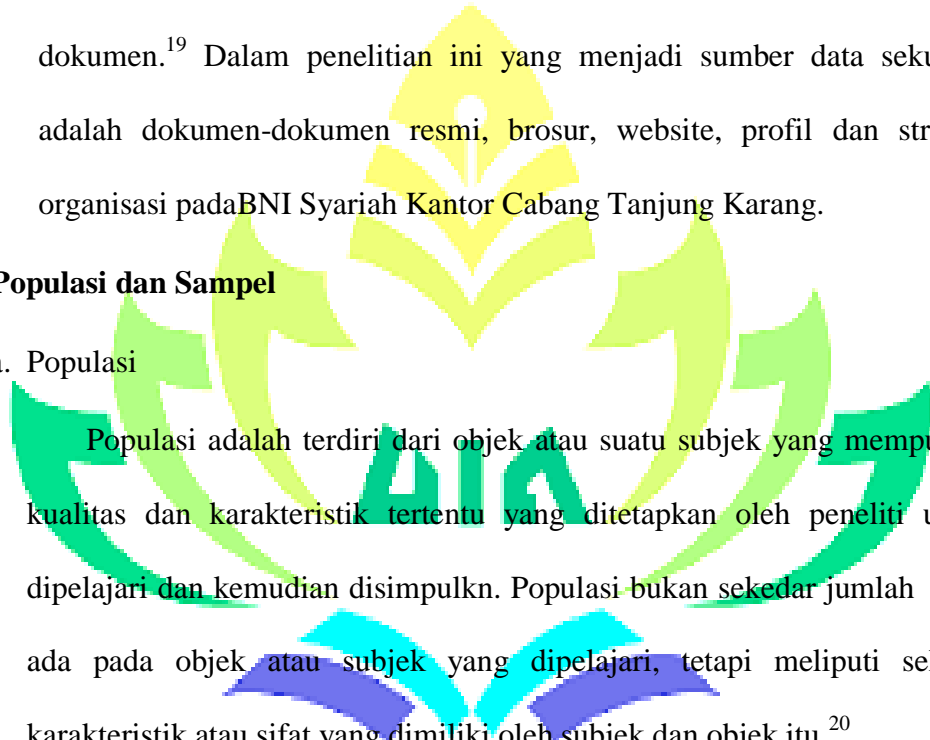
2. Sumber Data

Dalam penelitian ini ada dua sumber data yang akan penulis gunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.¹⁸

¹⁶Lexy J. Moloeng, “*Metode Penelitian Kualitatif*”,(Bandung:PT Remaja Rosdakarya,2009),

¹⁷Moh. Papundu Tika, “*Metode Riset Bisnis*”, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), Cet-1,h. 226

¹⁸Sugiono ,*Op.cit*, h.225

- 
- a. Sumber data primer yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data tentang Analisis Karakteristik Budaya Organisasi Terhadap Mutu Pekerjaan Karyawan BNI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang.
 - b. Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.¹⁹ Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah dokumen-dokumen resmi, brosur, website, profil dan struktur organisasi pada BNI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah terdiri dari objek atau suatu subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian disimpulkan. Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek dan objek itu.²⁰

Populasi penelitian ini menggunakan data yang terdiri dari pimpinan BNI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, Manager, Marketing dan seluruh karyawan BNI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung berjumlah

¹⁹*Ibid.*, h.225

²⁰Sugiono, *Loc. Cit.*, h.117.

89 orang.²¹ Penelitian ini merupakan penelitian populasi atau total sampling hasil penelitian terhadap sampel diharapkan dapat digeneralisasikan kepada seluruh populasi,²²

b. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari jumlah karakteristik yang ada pada populasi tersebut. Karena jumlah populasinya kecil maka sebagai sampelnya adalah seluruh populasi yaitu pimpinan, manager, marketing, dan seluruh karyawan BNI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung sebanyak 43 orang.

4. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkapkan atau menjangkau informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner yang harus diisi oleh responden.

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan berupa alat pengumpul data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-

²¹Wawancara dengan Bapak Ari Munandar selaku assistant dibagian Bank Office BNI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang

²²Arikunto-Suharsini, *"Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik"*, (Jakarta: PT. Rineks Cipta, 2010), h.130.

gejala yang diselidiki.²³ Metode ini merupakan pengumpulan-pengumpulan data dengan cara mengamati langsung terhadap obyek tertentu yang menjadi fokus penelitian serta mencatat tentang sesuatu yang berhubungan dengan karakteristik budaya organisasi terhadap mutu pekerjaan di BNI Syari'ah Kantor Cabang Tanjung Karang.

b. Kuisisioner (Angket)

Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden (nasabah) untuk dijawabnya.²⁴ Kuesioner ini berisi pernyataan atau pertanyaan dengan jawaban alternatif yang berkenaan dengan analisis karakteristik budaya organisasi terhadap mutu pekerjaan karyawan BNI Syari'ah Kantor Cabang Tanjung Karang. Adapun skala yang dipakai adalah skala *ordinal*. Skala *ordinal* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial.²⁵ Skala ini menggunakan 5 skor yaitu sebagai berikut:²⁶

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

²³ Cholid Narbuko, Abu Achmadi, *Metodelogi Penelitian*, Cet.9, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2008, h. 70

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 137.

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 132.

²⁶ *Ibid*, h. 133.

Cukup Setuju (CS) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

c. *Interview* (wawancara)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan pada sipeneliti.²⁷

Dalam pelaksanaanya wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini berdasarkan wawancara berstruktur yaitu wawancara yang dilakukan dengan terlebih membuat daftar pertanyaan dengan maksud agar pengumpulan data dapat lebih terarah kepada masalah, tujuan dan hipotesis penelitian.²⁸ Teknik wawancara yang dilakukan dengan melalui wawancara tatap muka. Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara berkomunikasi langsung dengan pihak-pihak yang dianggap mampu memberikan data atau informasi yang lebih terinci terhadap permasalahan yang diteliti.

Dalam hal ini wawancara akan dilakukan dengan karyawan pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang, teller, costumer services serta manager cabang Bank BNI Syariah Kantor Cabang Tanjung

²⁷ Mardalis, *Op.Cit*, h.64

²⁸ *Ibid*, .h. 62

Karang. Wawancara dilakukan berkisar pada bagaimana penerapan karakteristik budaya organisasi terhadap mutu pekerjaan karyawan BNI Syariah KC Tanjung Karang serta kendala-kendala yang dihadapi.

d. Dokumentasi

Dokumentasi dapat dilakukan dengan cara pengumpulan beberapa informasi tentang data dan fakta yang berhubungan dengan masalah dan tujuan penelitian baik dari sumber dokumen yang dipublikasikan, jurnal ilmiah, koran, majalah, website, dan lain-lain. Pada penelitian ini dokumentasi yang digunakan yaitu jurnal ilmiah dan skripsi yang berkaitan dengan budaya organisasi dan kinerja perbankan yang di dapat langsung dari PT BNI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung maupun melalui web.

5. Metode Pengolahan Data

Setelah data dikumpulkan melalui beberapa tahap diatas, peneliti didalam mengolah datanya menggunakan beberapa metode sebagai berikut:²⁹

- a. Tahap mengumpulkan data, dilakukan melalui instrumen pengumpulan data.
- b. Tahap editing (pemeriksaan data) yaitu memeriksa kejelasan dan kelengkapan pengisian instrumen pengumpulandata.

²⁹*Ibid.*, h.122

- c. Tahap penandaan data (*coding*), yaitu proses identifikasi dari setiap pernyataan yang terdapat dalam instrumen pengumpulan data menurut variabel-variabel yang diteliti.
- d. Tahap tabulasi data, yaitu mencatat atau entri data kedalam tabel induk penelitian, memasukkan hasil hitung persentase serta jumlah jawaban pada tiap item kedalam sebuah *table* supaya mudah dilihat data secara keseluruhan.

6. Metode Analisis Data

Analisis dalam penelitian ini menggunakan kualitatif dalam penelitian ini pemecahan masalahnya dengan menggunakan data empiris. Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam dan dilakukan secara terus menerus.³⁰

Dengan metode analisis inilah peneliti berusaha menggambarkan sekaligus menganalisa secara deskriptif dari hasil penelitian yang telah dilakukan, yaitu mendeskripsikan karakteristik budaya organisasi terhadap mutu pekerjaan karyawan BNI Syariah KC Tanjung Karang.

Metode analisis dalam penelitian ini berdasarkan metode analisa dengan menggunakan cara berfikir induktif. Metode induktif adalah suatu

³⁰ Sugiyono, *Op.cii* , h.243-244

cara untuk mengambil kesimpulan dari yang khusus ke umum.³¹ Metode berfikir induktif dimana cara berfikir dilakukan dengan cara menarik suatu kesimpulan yang bersifat umum dari berbagai kasus yang bersifat individual. Untuk itu, penalaran secara induktif dimulai dengan mengemukakan pertanyaan-pertanyaan yang mempunyai ruang lingkup yang khas dan terbatas dalam menyusun argumentasi yang diakhiri dengan pertanyaan yang bersifat umum.

G. Tinjauan Pustaka

Penelitian yang berkaitan Dengan Analisis Karakteristik Budaya Organisasi Terhadap Mutu Pekerjaan Karyawan BNI Syari'ah telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, dan juga memiliki hasil penelitian yang beragam. Penelitian tersebut diantaranya yang dilakukan oleh:

No	Nama	Judul	Metode	Hasil
1.	Ratna Kusumawati (2008) ³²	Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Rs Roemani	Kuisioner, Wawancara, dan Observasi	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja, budaya organisasi secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kinerja, gaya

³¹ Nana Sudjana, "Pedoman Skripsi Tesis Dan Desertasi", Rineka Cipta, Jakarta, 2006, h.32

³² Kusumawati, Ratna. *Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada RS Roemani Semarang)*. Diss. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, 2008.

		Semarang)		kepemimpinan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kinerja baik secara langsung maupun tak langsung melalui kepuasan kerja.
2.	Dewi Lina (2014) ³³	Analisis Pengaruh Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Sistem Reward Sebagai Variabel Moderating	Kuisisioner dan Observasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepemimpinan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Biro Universitas Muhammadiyah Sumatera, sedangkan Budaya Organisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai biro UMSU.
3.	Noor Arifin (2010) ³⁴	Analisis Budaya Organisasional Terhadap Komitmen Kerja Karyawan Dalam Peningkatan Kinerja Organisasional Karyawan Pada Koperasi Bmt Di Kecamatan Jepara	Kuisisioner, Observasi dan Wawancara	Hasil penelitian ini adalah; ada pengaruh signifikan budaya organisasi terhadap pekerjaan Komitmen ini membuktikan pengaruh penelitian budaya organisasi menuju komitmen kerja menuju kinerja kerja penelitian ini terbukti oleh Steers (1998), dan komitmen terhadap kinerja kerja terbukti penelitian oleh Barret, H, dan Balloun, J.L. (2005). Tetapi tidak ke dalam organisasi budaya terhadap kinerja kerja, sehingga tidak

³³Lina, Dewi. "Analisis pengaruh kepemimpinan dan budaya Organisasi terhadap kinerja pegawai dengan sistem Reward sebagai variabel moderating." *JRAB: Jurnal Riset Akuntansi & Bisnis* 14.1 (2014).

³⁴Arifin, Noor. "Analisis Budaya Organisasional Terhadap Komitmen Kerja Karyawan Dalam Peningkatan Kinerja Organisasional Karyawan." *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan* 7.2 (2010).

				terbukti penelitian oleh William N. Cooke (2000) di BMT regional Jepara.
4.	Aput Ivan Alindra (2015) ³⁵	Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Depok Sports Center	Kuisisioner, Observasi dan Wawancara	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan koefisien determinasi sebesar 0,627, sehingga besarnya pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan sebesar 62,7%, sedangkan sisanya sebesar 37,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.



A. Budaya Organisasi

1. Pengertian Budaya Organisasi

Selain menjadi sebuah konsep yang penting, budaya organisasi sebagai perspektif untuk memahami perilaku individu dan kelompok dalam suatu organisasi,

³⁵Alindra, Aput Ivan. "Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Depok Sports Center." (2015).

memiliki keterbatasan. Pertama, budaya bukan satu-satunya cara untuk memandang organisasi. Kita sudah membahas pandangan sistem yang tidak menyinggung budaya. Kedua, seperti banyak konsep lain, budaya organisasi belum tentu di definisikan sama oleh dua ahli teori atau peneliti. Beberapa definisi budaya adalah:

- a. Simbol, bahasa, ideologi, ritual dan mitos
- b. Naskah organisasi, yang diambil dari naskah pribadi pendiri organisasi atau pemimpin yang dominan.
- c. Merupakan sebuah produk, sebuah sejarah; didasarkan pada simbol; dan merupakan suatu abstraksi dari perilaku dan produk perilaku.

Budaya Organisasi adalah apa yang di persepsikan karyawan dan cara persepsi itu menciptakan suatu pola keyakinan, nilai, dan ekspektasi. Edgar Schein mendefinisikan budaya organisasi sebagai : Suatu pola dari asumsi dasar yang diciptakan, ditemukan, atau dikembangkan oleh kelompok tertentu saat belajar menghadapi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal yang telah berjalan cukup baik untuk dianggap valid. Dan oleh karena itu, untuk diajarkan kepada anggota baru sebagai cara yang benar untuk berpersepsi, berfikir dan berperasaan sehubungan dengan masalah yang dihadapinya.³⁶

Definisi Schein menunjukan bahwa budaya melibatkan asumsi, adaptasi, persepsi dan pembelajaran. Dia kemudian menjelaskan lebih lanjut bahwa suatu budaya

³⁶Rusdan Arif, "Pengaruh Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan" Universitas Diponegoro Semarang, Semarang, 2010), h. 09

organisasi, seperti Walt Disney's, J.C. Penney, atau IBM, memiliki tiga lapisan. Lapisan pertama mencakup artifak tahunan, sebuah *newsletter*, dinding pembagi antar pekerja, dan dekorasi merupakan contoh dari artifak dan ciptaan. Di lapisan yang kedua terdapat nilai atau berbagai hal yang penting bagi orang. Nilai merupakan kesadaran, hasrat efektif, atau keinginan. Lapisan ketiga merupakan asumsi dasar yang diciptakan orang untuk memandu perilaku mereka. Termasuk dalam lapisan ini adalah asumsi yang mengatakan kepada individu bagaimana berpersepsi, berfikir, dan berperasaan mengenai pekerjaan, tujuan kinerja, hubungan manusia, dan kinerja rekan kerja.

Robbins menyatakan bahwa budaya merupakan suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota organisasi yang membedakan organisasi itu dari organisasi-organisasi lain. Menurut Luthans dalam Susanto, "Budaya organisasi adalah norma-norma dan nilai-nilai yang mengarahkan perilaku anggota organisasi". Setiap anggota akan berperilaku sesuai dengan budaya yang berlaku agar diterima di lingkungannya, dengan kata lain budaya merupakan salah satu hal yang digunakan dalam keseharian anggota organisasi dan sebagai petunjuk bagaimana anggota organisasi bertingkah laku. Sedangkan menurut Sarplin dalam Susanto, "Budaya organisasi adalah suatu sistem nilai, kepercayaan dan kebiasaan dengan struktur formalnya untuk menghasilkan norma - norma perilaku organisasi". Jadi budaya organisasi merupakan alat pembentuk norma yang digunakan dalam sebuah organisasi.³⁷

Budaya organisasi adalah penggabungan antara gaya kepemimpinan manajemen puncak dan norma-norma serta system nilai keyakinan para anggota organisasi". Budaya organisasi berartisebuah bentuk yang terjadi karena adanya gaya

³⁷Susanto, Gede Prama. Dkk. "Strategi Organisasi", (Yogyakarta: Amara Books.2006),h.09

kepemimpinan dan norma yang sudah ada di dalam organisasi yang mana setiap penggabungan gaya kepemimpinan dengan norma yang ada akan membentuk suatu budaya organisasi itu sendiri.³⁸ Budaya organisasi adalah apa yang karyawan rasakan dan bagaimana persepsi ini menciptakan suatu pola teladan kepercayaan, nilai-nilai dan harapan.³⁹

2. Karakteristik Budaya Organisasi

Menurut Robbins, ada tujuh karakteristik budaya organisasi perusahaan yang merupakan serangkaian karakter penting yang menjadi nilai bagi suatu organisasi, yaitu :

a. Inovasi dan resiko

Inovasi dan pengambilan resiko, adalah tingkat daya pendorong karyawan untuk bersikap inovatif dan berani mengambil resiko.

b. Perhatian terhadap detail

Perhatian terhadap detail, adalah tingkat tuntutan terhadap karyawan untuk mampu memperlihatkan ketepatan, analisis dan perhatian terhadap detail.

c. Orientasi terhadap hasil

³⁸Sondang, P. Siagian, *“Teori Pengembangan Organisasi”*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h.87

³⁹Mulyadi Deddy, Rivai Veithzal, *“Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi”*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2006), h.35

Orientasi terhadap hasil, adalah tingkat tuntutan terhadap manajemen untuk lebih memusatkan perhatian pada hasil, dibandingkan perhatian pada teknik dan proses yang digunakan untuk meraih hasil tersebut.

d. Orientasi terhadap individu

Orientasi terhadap individu, adalah tingkat keputusan manajemen dalam mempertimbangkan efek-efek hasil terhadap individu yang ada di dalam organisasi.

e. Orientasi terhadap tim

Orientasi terhadap tim, adalah tingkat aktivitas pekerjaan yang diatur dalam tim, bukan secara perseorangan.

f. Agresif

Agresivitas, adalah tingkat tuntutan terhadap organisasi agar berperilaku agresif dan bersaing serta tidak bersikap santai.

g. Stabilitas

Stabilitas, adalah tingkat penekanan aktivitas organisasi dalam mempertahankan status quo berbanding pertumbuhan. Masing-masing karakteristik ini berada dalam satu kesatuan, dari tingkat yang rendah menuju tingkat yang lebih tinggi. Menilai suatu organisasi dengan menggunakan tujuh karakteristik diatas, akan dapat menghasilkan gambaran mengenai budaya organisasi. Gambaran tersebut kemudian menjadi dasar untuk perasaan saling memahami yang dimiliki anggota organisasi dalam hal ini karyawan mengenai

organisasi mereka, bagaimana segala sesuatu dikerjakan berdasarkan pengertian bersama dan cara-cara anggota organisasi seharusnya bersikap.⁴⁰

Tiap karakteristik ini berlangsung pada suatu kontinum dari rendah ke tinggi. Maka dengan menilai organisasi itu berdasarkan tujuh karakteristik ini, akan diperoleh gambaran majemuk dari budaya organisasi itu. Gambaran ini menjadi dasar untuk perasaan pemahaman bersama yang dimiliki para anggota mengenai organisasi, bagaimana urusan diselesaikan di dalamnya, dan cara para anggota diharapkan berperilaku

1. Inovasi

a. Pengertian Inovasi

Menurut Wahyuningsih dan Prastyo, Strategi Inovasi dimaksudkan sebagai suatu cara untuk melakukan perubahan atau pembaharuan-pembaharuan baru dalam rangka mencapai tujuan organisasi perusahaan. Ada beberapa petunjuk strategi inovasi menurut Zahra dan Das,⁴¹ pertama, produk dan proses inovatif sebagai prioritas persaingan, sehingga bisa menghubungkan aktivitas dengan strategi kompetensi perusahaan dan pada akhirnya akan menurunkan ketidakpastian dari kreasi produk atau adopsi proses inovasi. Kedua,

⁴⁰Robbins, Stephen P, "Perilaku Organisasi", (Jakarta: Gramedia, 2006), h.98

⁴¹ Siti Djamilah, "Strategi Inovasi: Upaya Peningkatan Kinerja Keuangan Perusahaan (Studi komparasi UKM-Perusahaan besar di Jawa Timur)", (FE. Manajemen UPJogjakarta, (Jurnal: Karisma Vol. 1 No: 2, April, 2007), h.27

membentuk persaingan kompetitif dengan diferensiasi produk dan penciptaan nilai untuk konsumen. Jika berbeda, maka pesaing sulit menirunya, sehingga pasar terlindungi atau dapat memasuki target baru, dan juga kinerja keuangan perusahaan menjadi tinggi.

Strategi inovasi merupakan suatu konsep multidimensional yang terdiri dari empat dimensi yaitu orientasi kepemimpinan perusahaan terhadap inovasi, tipe inovasi, sumber inovasi dan tingkat investasi yang dibutuhkan (Wahyuningsih dan Prastyo, 2008):⁴²

b. Kebutuhan Akan Inovasi

Dalam era globalisasi ini muncul enam kekuatan yang menjadi pendorong inovasi dirasakan semakin penting, yaitu:⁴³

- a. Adanya kebutuhan untuk mengurangi waktu, upaya dan ruang dalam aktivitas manusia
- b. Adanya kebutuhan untuk meningkatkan kecepatan inovasi
- c. Adanya kebutuhan untuk meningkatkan dasaran teknologi dari banyak negara dan aktivitas ekonomis

⁴² Wahyuningsih, Ari Prasetyo,dkk, "Pengaruh Strategi Inovasi Terhadap Kinerja Operasional Studi Pada Industri Perak Di Daerah Istimewa Yogyakarta", (Jurnal: Karisma, FE Manajemen UPN: Yogyakarta, Vol.III No. 1, Desember 2007), h. 22

⁴³ Mulyono dan Fransiska, "Inovasi Sebuah Pengantar", (Jurnal: Administrasi Bisnis, FISIP UNPAR, Bandung, Vol. IV No:2, 2008), h. 63

- d. Liberalisasi perdagangan disertai dengan penurunan yang cepat dalam biaya komunikasi dan transportasi
- e. Pemahaman teknologi dan ilmu membuat dunia berubah begitu cepat
- f. Komunikasi global

c. Manfaat Inovasi

Paling tidak ada beberapa pihak yang memperoleh manfaat inovasi, yaitu:

a. Konsumen

Inovasi memiliki arti semakin meningkatnya kualitas hidup, mendapatkan nilai produk yang juga lebih baik, pelayanan yang lebih efisien, dan standar hidup yang lebih tinggi.

b. Bisnis

Inovasi berarti kemajuan dalam pertumbuhan yang akan memicu peningkatan profit.

c. Karyawan

Inovasi bisa memiliki arti sebagai pekerjaan yang baru dan menarik

d. Perekonomian

Inovasi adalah kunci bagi produktivitas yang lebih tinggi yang bisa mengarah kepada peningkatan kesejahteraan bagi semua warga.

e. Lingkungan

Inovasi dalam banyak hal telah memungkinkan manusia untuk hidup dalam lingkungan yang lebih sehat.

d. Hambatan Inovasi

Ada beberapa faktor yang bisa menghambat berkembang atau munculnya inovasi dalam sebuah perusahaan, yang dikutip oleh Silva et al terdiri atas tiga hambatan, yaitu:⁴⁴

1. Faktor Ekonomi

a. Tingginya resiko ekonomi

Resiko ini muncul ketika perusahaan hanya memfokuskan kepada sejauh mana inovasi yang ada mampu memberikan tingkat pengembalian sebagaimana yang diharapkan, padahal keberhasilan sebuah inovasi tidak selalu harus diukur secara ekonomis yang bisa dikuantitatifkan.

b. Tingginya biaya inovasi

⁴⁴*Ibid*, hal.122

Keberatan akan dana inovasi ini dikarenakan tidak ada jaminan yang pasti bahwa dana yang besar akan menghasilkan inovasi yang sukses.

2. Faktor Internal

- a. Kurangnya dana untuk inovasi
- b. Kekakuan organisasi dalam menghasilkan inovasi
- c. Kurangnya inovasi tentang teknologi
- d. Kurangnya informasi tentang pasar
- e. Orang umumnya kurang suka untuk berubah

e. Mengelola Inovasi

West menyatakan bahwa untuk dapat mengelola inovasi dengan baik, organisasi terlebih dahulu harus bisa mengenali faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi inovasi. Berbagai faktor tersebut dapat bersifat menghambat atau mendorong suksesnya penerapan strategi inovasi. Beberapa faktor tersebut adalah:⁴⁵

- a. Lingkungan Pasa
- b. Kultur Organisasi
- c. Iklim Organisasi
- d. Struktur Organisasi

⁴⁵ Eny Rahmany, "Inovasi: Solusi Meningkatkan Kinerja Organisasi, FE. Manajemen UMY: Yogyakarta,(Jurnal:Utilitas Vol.XIV No: 2, Juli 2006).h. 45

- e. Komunikasi
- f. Strategi Persaingan
- g. Teknologi
- h. Rancangan Kerja
- i. Kualitas
- j. Manajemen Sumber Daya Manusia
- k. Penelitian Dan Pengembangan

2. Risiko

a. Pengertian Risiko

Dalam aktivitas investasi di pasar modal, risiko akan selalu melekat didalamnya. Risiko sering didefinisikan sebagai penyimpangan antara apa yang menjadi harapan dan apa yang menjadi kenyataan. Sebagaimana dikemukakan oleh Raharjo,⁴⁶ bahwa risiko adalah tingkat potensi kerugian yang timbul karena perolehan hasil investasi yang diharapkan tidak sesuai dengan harapan.

Risiko menurut Kasidi adalah kemungkinan terjadinya penyimpangan dari harapan yang dapat memunculkan kerugian. Menurut Brigham dan Houston, risiko merupakan “peluang akan terjadinya suatu peristiwa yang

⁴⁶Irham Fahmi, “*Manajemen Risiko: Teori, Kasus, dan Solusi*”, Penerbit Alfabeta Bandung, Bandung, 2012, h. 08

tidak menguntungkan”.⁴⁷ Setiap keputusan investasi memiliki keterkaitan kuat dengan terjadinya risiko, karena perangkat keputusan investasi tidak selamanya lengkap dan bisa dianggap sempurna, namun di sana terdapat berbagai kelemahan yang tidak teranalisis secara baik dan sempurna. Karena itu, risiko selalu dijadikan barometer utama untuk dianalisis jika investasi dilakukan, ini seperti yang dikemukakan oleh Sigel dan Shim dalam Fahmi menjelaskan pengertian dari analisis risiko adalah proses pengukuran dan penganalisaan risiko disatukan dengan keputusan keuangan dan investasi.

Dalam konsep manajemen investasi, risiko diartikan sebagaimana kemungkinan mengalami kerugian, yang biasanya diukur dalam bentuk kemungkinan (*probability*), bahwa beberapa hasil akan muncul yang bergerak dalam kisaran sangat baik (misalnya, asetnya berlipat ganda) ke sangat buruk (misalnya, asetnya tidak bernilai sama sekali). Dalam konteks investasi, risiko investasi dapat kita artikan sebagai kemungkinan terjadinya perbedaan antara *actual return* and *expected return* [()]. Menurut Halim apabila dikaitkan dengan preferensi investor terhadap risiko, maka risiko dibedakan menjadi tiga, yaitu:⁴⁸

1. Pencari risiko (*risk seeker*)

⁴⁷Brigham dan Houston, “*Dasar-dasar Manajemen Keuangan*,” Salemba Empat Diterjemahkan oleh Wibowo”, Jakarta: 2006, h. 56

⁴⁸Abdul Halim, “*Analisis Investasi*”, Penerbit Salemba Empat, Jakarta: 2005, h.43

Biasanya investor jenis ini bersikap agresif dan spekulatif dalam mengambil keputusan investasi karena mereka tahu bahwa hubungan *return* dan risiko adalah positif.

2. Investor yang netral terhadap risiko (*risk neutral*)

Merupakan investor yang akan meminta kenaikan *return* yang sama untuk setiap kenaikan risiko. Jenis investor ini umumnya cukup fleksibel dan bersikap hati-hati (*prudent*) dalam mengambil keputusan investasi.

3. Menghindari risiko (*risk averter*)

Adalah investor yang lebih suka mengambil investasi dengan risiko yang lebih rendah. Biasanya investor jenis ini cenderung mempertimbangkan keputusan investasinya secara matang dan terencana.

b. Jenis Risiko

Dalam konteks analisis investasi modern, risiko menurut Jones⁴⁹ yang diidentifikasi sebagai penyebab terjadinya variasi dalam tingkat pengembalian dikategorikan menjadi dua jenis yaitu:

1. Risiko Sistematis

⁴⁹Charles P Jones, "*Investments Analysis and Management*, Ninth Edition, John Wiley and Sons, Inc, New York, 2004, h.23

Risiko ini merupakan risiko dimana variabilitas dari total *return* suatu investasi berhubungan langsung dengan perubahan dari pasar atau kondisi perekonomian secara keseluruhan. Risiko ini akan memengaruhi sekuritas dan tidak dapat dihindari oleh investor meskipun dengan melakukan diversifikasi. Lebih jelasnya, risiko ini berlaku penting untuk seluruh investor.

2. Risiko Tidak Sistematis

Risiko ini merupakan risiko dimana variabilitas dari total *return* suatu investasi tidak berkaitan dengan variabilitas perubahan pasar secara keseluruhan. Risiko ini bersifat unik untuk suatu sekuritas dan berkaitan langsung dengan faktor-faktor seperti risiko bisnis, risiko keuangan dan risiko likuiditas.

3. Perhatian Terhadap Detail

a. Pengertian Perhatian Terhadap Detail

Definisi Perhatian terhadap detail adalah tingkat tuntutan terhadap karyawan untuk mampu memperlihatkan ketepatan, analisis dan perhatian terhadap detail dalam kinerjanya. Dikutip dari artikel Nielson Group, perhatian terhadap hal-hal detail adalah kemampuan untuk melihat dan memperhatikan hal-hal kecil, kemampuan untuk mengakui komponen prosedur atau objek, dan untuk membenarkan kesalahan

disetiap individu dari prosedur.⁵⁰ Untuk memberikan perhatian berarti focus terhadap setiap apa yang dilakukannya termasuk konsentrasi pada setiap pekerjaan. Untuk mempersiapkan diri kita agar dapat memberikan perhatian kita terhadap hal-hal kecil kita harus melatih otak kita untuk bisa lebih focus dan kuat. Penelitian dari Emory University, lebih banyak kita kembali dari pikiran yang kemana-mana ke satu titik fokus, kuat pikiran kita untuk berkonsentrasi melakukan hal detail. Untuk memperhatikan hal detail, memang dibutuhkan konsentrasi di setiap hal yang dikerjakan. Sehingga nantinya daftar hal-hal kecil yang harus dikerjakan dapat selesai secara efektif dan efisien.

Dilanjutkan dengan berpikir analisis adalah kemampuan yang dapat membantu kita dalam memperhatikan hal-hal detail. Daftar yang akan kita lakukan diperlukan cara berpikir yang analisis agar daftar itu berurutan sesuai prioritas. Berpikir analitis membantu kita untuk lebih focus dan konsentrasi.

b. Pentingnya Perhatian Terhadap Detail

Perhatian terhadap hal-hal kecil perlu dilakukan, sebab pekerjaan kita akan lebih bagus apabila kita berorientasi pada hal detail. Pekerjaan kita juga akan lebih efektif dan efisien untuk meminimalisir kegagalan.

⁵⁰ <https://www.dictio.id/t/soft-skill-competence-attention-to-detail/1354>

Seorang karyawan juga akan menunjukkan kinerja yang lebih baik pada hal-hal yang dikerjakan dalam pekerjaannya. Pentingnya perhatian terhadap detail untuk pekerjaan juga akan menambah kepercayaan bahwa rencana dan proyek yang dikerjakan akan selesai sesuai jadwal, efektif, efisien, serta berkualitas. Dengan tidak hanya memperhatikan hal-hal besar tetapi juga hal-hal kecil kita akan menghindari kerusakan yang bisa menyebabkan bertambahnya biaya dan perbaikan. Tapi selebihnya, perhatian terhadap hal-hal kecil dapat membuka kreatifitas kita.

Dengan membuat detail rencana kerja, mempertahankan jadwal dan rencana dalam ketepatan, kita dapat menstabilkan pekerjaan rutin yang memperbolehkan kita untuk berkonsentrasi pada hal kecil yang berdampak pada tujuan jangka panjang. Musuh terbesar dari bekerja secara detail adalah tekanan. Hindari diri kita dari bekerja secara berlebihan melebihi kemampuan kita yang menyita banyak waktu juga.

Selain konsentrasi dan fokus, kemampuan berorganisasi juga dibutuhkan. Kita mempunyai banyak tanggung jawab dan pekerjaan yang harus dikerjakan. Kita membutuhkan sistem yang bagus untuk mengerjakan setiap tugas-tugas. Dan kemampuan berorganisasi membawa kita untuk menciptakan sebuah sistem itu. Contohnya dalam hal ini menggunakan kalender, perencanaan harian, beberapa aplikasi

yang membantu mengkoordinir. Banyak dari kita tidak menggunakannya, tapi ini bisa sangat membantu. Menjadi terorganisir merupakan jalan yang bagus untuk menunjukkan perhatianmu terhadap hal detail.

Ada beberapa jalan dan cara mudah dan persiapan untuk mengembangkan ketajaman perhatian kita terhadap hal detail. Kemampuan manajemen waktu juga dibutuhkan. Manajemen waktu adalah hal krusial yang perlu diperhatikan saat mengerjakan hal-hal detail. Ke efektifan manajemen waktu berdampak baik pada kemampuan berorganisasi. Sistem manajemen waktu yang bagus adalah mengatur tujuan, memprioritaskan tujuan, membuat jadwal, dan membuat daftar.

c. Contoh Perhatian Terhadap Detail

Berikut sebagai contoh bentuk perhatian terhadap detail: mengontrol kualitas produk sesuai prosedur, melakukan penelitian dan analisis kekuatan dan kelemahan, membuat daftar tugas untuk mengatur keuangan, menemukan kebutuhan pembeli berdasarkan penelitian marketing, mengulas dokumen dengan standar, mengidentifikasi kecenderungan positif dan negative dalam pemasaran dan target, menggunakan perangkat lunak untuk menyusun informasi yang dibutuhkan untuk laporan, persentasi atau dokumentasi,

mengawasi proyek dan jadwal, menyiapkan teknisi yang berhubungan dengan perhitungan dan pengembangan.

Dan ini adalah cerita dari tokoh ternama tentang bentuk pentingnya memperhatikan hal detail. Ketika kita berbicara tentang obsesi dengan detail kepemimpinan suatu usaha, biasanya nama yang muncul dalam benak kita yakni Walt Disney. Disneyland taman dan wisata semua bertema “magic” petualangan dan atmosfer itu tetap mereka junjung tinggi. Keindahan detail ini kembali lagi pada penemu Disney Company, Walt Disney. Ia terinspirasi untuk membuat proyek bangunan taman hiburan anak-anak yang menyenangkan dan dikelola dengan baik. Berdasarkan keinginannya untuk menawarkan anak-anak nya sendiri dan anak-anak dari karyawan untuk berlibur bersama-sama dan mendapatkan pengalaman yang luar dari biasa. Disney dan tim kecilnya menghabiskan waktu lima tahun bekerja dengan penuh cinta untuk setiap detail dan special pelayanan. Maka tak heran jika kita datang ke Disneyland kita kan disambut dengan aroma yang atraktif, Karena Disney Company menggunakan sendiri pewangi beraroma garam laut di area bajak laut atau aroma popcorn dan vanilla di Main Street. Perincian dan nuansa yang dibuat taman hiburan Disneyland menjadi tempat yang paling sering dikunjungi dan masih berkembang secara global lebih dari lima puluh tahun. Semangat pendiri tetap menjadi budaya perusahaan dan rahasia kesuksesannya berlanjut. “Ini

adalah sesuatu yang tidak akan selesai. Sesuatu yang dapat kita terus kembangkan dan tambahkan.” Kata Walt Disney.

Berikutnya yakni contoh mencolok dari Steve Jobs. Kualitas dari kepemimpinan, gairah dan perhatian terhadap detail yang dia investasikan dalam setiap proyek yang dia kejar membuat keberhasilan perusahaannya masih lanjut sampai saat ini. Gundotra, partner kerja Steve Jobs mendapat gagasan dari sosok Steve Jobs “ Ini adalah pelajaran yang tidak terlupakan. CEO harus peduli tentang rincian. Bahkan nuansa pada hari Minggu”.

B. Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja

Dalam dunia yang diwarnai kompetisi global organisasi membutuhkan untuk kerja. Organisasi membutuhkan kinerja yang tinggi dari semua karyawannya, pada saat yang sama para karyawan membutuhkan umpan balik atas kinerja mereka. Para menejer harus mengevaluasi untuk kerja agar dapat mengetahui tindakan atau langkahlangkah yang harus diambil.

Kinerja adalah kemampuan seorang karyawan dalam menjalankan tugas dan pencapaian standar keberhasilan yang telah ditentukan oleh perusahaan kepada karyawan sesuai dengan tugas dan wewenangnya (Basir), menurut Kartono, kinerja para karyawan merupakan bagian

penting dari seluruh proses karyawan yang bersangkutan. Setiap organisasi atau instansi selalu menginginkan agar karyawan mempunyai kinerja yang baik. Prestasi kerja yang baik para karyawan dapat membantu dalam pencapaian tujuan yang telah direncanakan. Kinerja sebagai kemampuan dalam menjalankan tugas dan pencapaian standar keberhasilan yang telah ditentukan oleh instansi kepada karyawannya.

Menurut, *Simamora*, menyatakan bahwa kinerja adalah pencapaian pekerjaan karyawan yang didasarkan pada produktivitas, efektivitas dan efisiensi.⁵¹ Menurut *Mangkunegara*, mengatakan kinerja karyawan adalah hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut pendapat Husein Umar dalam buku *Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*⁵², mengemukakan kinerja sebagai berikut :

1. Mutu pekerjaan

Mutu yang harus dihasilkan baik atau tidaknya melibatkan perhitungan dari keluaran dan proses atau pelaksanaan kegiatan dari karyawan terutama dalam kaitannya dengan keluaran (output).

2. Kejujuran pegawai

⁵¹Simamora, "*Kebijakan Kinerja Karyawan*", BPFE, Yogyakarta, 2009, h. 06

⁵²Husein, Umar, *Riset Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Gramedia Pusaka Utama, 2005),

Merupakan ketulusan hati dari seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya dan mampu untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang diberikan.

3. Inisiatif

Kemampuan untuk bertindak tidak bergantung kepada orang lain dan mampu mengembangkan serangkaian kegiatan serta dapat menemukan cara-cara yang baru atau berinovasi.

3. Kehadiran

Kewajiban yang harus dilaksanakan oleh karyawan dalam setiap pekerjaannya dimana kehadiran merupakan hal utama yang harus dilaksanakan oleh setiap pegawai.

4. Sikap

Suatu kesediaan untuk bereaksi didalam menghadapi suatu situasi atau keadaan tertentu secara normal.

5. Keandalan

Total dari semua keahlian yang diperlukan untuk mencapai hasil yang bisa dipertanggungjawabkan.

6. Kerjasama

Kemampuan seorang karyawan untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan, sehingga mencapai daya guna dan hasil yang sebesar-besarnya. Kesediaan karyawan dalam berpartisipasi dan bekerjasama dengan karyawan lain

secara vertikal dan horizontal didalam maupun diluar pekerjaan akan meningkat.

7. Pengetahuan tentang pekerjaan

Pengetahuan yang dimiliki oleh setiap karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan sebaik-baiknya.

8. Tanggung jawab

Tanggung jawab merupakan kesanggupan dari seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan sebaik-baiknya.

9. Ketepatan waktu

Pengukuran ketepatan waktu ialah jenis khusus dari pengukuran kuantitatif untuk menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

Dari definisi mengenai kinerja yang telah disebutkan diatas pada dasarnya mengandung makna yang sama. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menjalankan pekerjaan dalam mencapai suatu tujuan tertentu.

C.Mutu Pekerjaan

1. Pengertian Mutu Pekerjaan

Pengertian mutu memiliki makna yang beragam bagi beberapa orang karena memiliki perspektif yang berbeda terhadap mutu. Mutu memiliki kriteria yang berubah secara dinamis.⁵³ Orang yang berbeda akan menilai dengan kriteria yang berlainan pula, sehingga memiliki makna yang berlainan bagi setiap orang dan tergantung konteksnya. Beberapa pakar dan organisasi memberikan definisi mutu berdasarkan sudut pandangnya masing-masing, tetapi pada akhirnya pendapat-pendapat tersebut memiliki kesamaan maksud dan tujuan. Ada lima pakar utama dalam Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Manajemen*) yang mengemukakan pengertian tentang mutu,⁵⁴ yaitu:

Juran, menyatakan pengertian mutu adalah kecocokan penggunaan sebuah produk (*fitness for use*) dalam upaya memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan tersebut didasarkan atas lima ciri utama yaitu:

1. Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan
2. Psikologi, yaitu cita rasa atau status
3. Waktu, yaitu kehandalan
4. Kontraktual, yaitu adanya jaminan

⁵³ Sallis,E,"*Total Quality Management in Education*, (Jogjakarta, IRCiSoD, 2007), h. 51

⁵⁴ Nasution, M. N,"*Managemen Mutu Terpadu Total Quality Management*, Edisi Kedua,(Bogor: Penerbt Ghalia Indonesia, 2005), h.0 2

5. Etika, yaitu sopan santun, ramah atau jujur

Menurut Philip Crosby, mutu adalah *conformance to requirement* yaitu sesuai yang disyaratkan atau di standartkan. Suatu produk dikatakan bermutu apabila sesuai dengan standard mutu yang disyaratkan. Standar mutu meliputi bahan baku, proses, produksi, dan produk jadi. Deming menyatakan bahwa mutu adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Suatu organisasi atau lembaga harus benar-benar dapat memahami apa yang telah dibutuhkan oleh konsumen atas sebuah produk atau layanan yang akan dihasilkan.

Feigenbaum menyatakan mutu adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*), suatu produk dikatakan bermutu apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai apa yang diharapkan oleh konsumen atas suatu produk. Gavin dan davis memberikan pemaparan yang lebih luas mengenai mutu yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses, serta lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan atau konsumen.

Sejalan dengan pendapat para pakar diatas,⁵⁵ seorang ahli manajemen sistem dan teknik industri Indonesia memberikan dua definisi mutu yaitu

⁵⁵ Gaspers, *VISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006), h.04

dari yang konvensional sampai yang lebih strategik. Definisi konvensional dari mutu biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti: performansi (*performance*), keandalan (*reability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*aesthetic*), dan sebagainya. Definisi strategik menggambarkan segala sesuatu atau upaya yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customer*).

2. Dimensi Mutu

Ada delapan dimensi mutu yang dikembangkan oleh Garvin,⁵⁶ yang dapat digunakan untuk menganalisis karakteristik suatu produk, terutama untuk produk manufaktur. Dimensi-dimensi tersebut adalah:

1. Performansi (*performance*) berkaitan dengan aspek fungsional dari produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan ketika ingin membeli suatu produk. Sebagai misal, performansi dari produk TV berwarna adalah memiliki gambar yang jelas; performansi dari produk mobil adalah akselerasi, kecepatan, kenyamanan, dan pemeliharaan; performansi dari produk jasa penerbangan adalah ketepatan waktu, kenyamanan, ramah tamah, dan lain-lain.

⁵⁶ Gaspers, "Manajemen Mutu", (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008), h.03

2. Keistimewaan (*features*), merupakan aspek kedua dari performansi yang menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan dan pengembangannya. Sebagai misal keistimewaan untuk produk penerbangan adalah memberikan minuman atau makanan subjektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi atau pilihan individual. Dengan demikian estetika dari suatu produk lebih banyak berkaitan dengan perasaan pribadi dan mencakup karakteristik tertentu, seperti keelokan, kemulusan, suara yang merdu, selera dan lain-lain. Seringkali terdapat kesulitan untuk memisahkan karakteristik performansi dan keistimewaan. Biasanya pelanggan mendefinisikan nilai dalam bentuk fleksibilitas dan kemampuan mereka untuk memilih keistimewaan yang ada, juga mutu dari keistimewaan itu sendiri. Ini berarti *features* adalah ciri-ciri atau keistimewaan tambahan atau pelengkap.

3. Keandalan (*reability*), berkaitan dengan kemungkinan suatu produk berfungsi secara berhasil dalam periode waktu tertentu dibawah kondisi tertentu. Dengan demikian keandalan merupakan karakteristik yang merefleksikan kemungkinan tingkat keberhasilan dalam penggunaan suatu produk.

4. Konformansi (*conformance*), berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan. Konformansi merefleksikan derajat

dimana karakteristik desain produk dan karakteristik operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan, serta sering didefinisikan sebagai konformasi terhadap persyaratan (*conformance to requirement*). Karakteristik ini mengukur banyaknya atau presentase produk yang gagal memenuhi sekumpulan standar yang telah ditetapkan dan karena itu perlu dikerjakan ulang atau diperbaiki.

5. Daya tahan (*durability*), merupakan ukuran masa pakai suatu produk. Karakteristik ini berkaitan dengan daya tahan dari produk itu.
6. Kemampuan pelayanan (*service ability*), merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan/kesopanan, kompetensi, kemudahan, serta akurasi dalam pemasaran dan perbaikan.
7. Estetika (*aesthetic*), merupakan karakteristik mengenai keindahan yang bersifat subjektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi atau pilihan individual. Dengan demikian estetika dari suatu produk lebih banyak berkaitan dengan perasaan pribadi dan mencakup karakteristik tertentu, seperti keelokan, kemulusan, suara yang merdu, selera, dan lain-lain.
8. Mutu yang di persepsikan (*perceived quality*), bersifat subjektif, berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengkonsumsi produk, seperti peningkatan prestise. Hal ini dapat juga berupa karakteristik yang berkaitan dengan reputasi (*brand name image*).

Dimensi-dimensi diatas lebih dominan diterapkan kepada organisasi-organisasi manufaktur. Zeithalm, Berry, dan Parasuraman.⁵⁷ Berdasarkan penelitian terhadap beberapa jenis jasa berhasil mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi mutu jasa, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reability*), merupakan kemampuan memenuhi layanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff. Bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

⁵⁷ Tjiptono F. & Diana A, "*Total Quality Manajemen (TQM)*", Edisi Revisi,(Yogyakarta: Penerbit Andi,2008), h. 27

D. Karakteristik Inovasi, Risiko, dan Perhatian Terhadap Detail dalam Islam

1. Inovasi dalam Islam

Inovasi atau *ibdaa'* adalah membuat karya baru tanpa meniru dan mengikuti (yang lain). Salah satu definisi dari *ibdaa'* adalah *bada'a asy-asyai'*, *yabda'uhu bad'an wa ibtada'ahu*, yakni mengadakan dan memulai sesuatu, menemukan sesuatu yang tidak ada pendahulunya, tanpa contoh. Jadi kata *ibdaa'* berarti mengadakan sesuatu yang baru, yang tidak ada pendahulunya dan rekayasa yang tidak ada contoh sebelumnya, baik itu rekayasa pemikiran maupun rekayasa produk karya sesuatu. Hasil karya inovasi disebut dengan *bid'ah*.

Cara paling mudah mencermati apakah *bid'ah* yang dilakukan ini baik atau buruk, rumusnya sederhana. Jika *bid'ah* dilakukan dalam hal ritual ibadah, maka *bid'ah* ini adalah *bid'ah sayyi'ah* (*bid'ah* yang buruk). Dalam menjalankan ritual ibadah harus ada dalil perintahnya, sehingga kita tidak boleh kreatif didalam hal ritual ibadah. Batasan ibadah adalah terkait rukun Islam dan hal lain selain urusan muamalah. Sholat subuh itu ada dua rakaat, tidak bisa diubah menjadi 3 rakaat.⁵⁸

Inovasi dapat menjadi positif atau negatif. Inovasi positif didefinisikan sebagai proses membuat perubahan terhadap sesuatu yang telah mapan

⁵⁸ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hal. 590.

dengan memperkenalkan sesuatu yang baru yang memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Inovasi negatif menyebabkan pelanggan enggan untuk memakai produk tersebut karena tidak memiliki nilai tambah, merusak cita rasa dan kepercayaan pelanggan hilang. Menghasilkan produk atau layanan yang monoton membuat sebagian konsumen akan merasa bosan, terlebih produk atau layanan sebelumnya memiliki banyak kekurangan. Inovasi juga merupakan bagian dari mental seorang pebisnis yakni inovatif. Seorang pebisnis memiliki tuntutan untuk mampu menjadi sosok yang inovatif dalam melahirkan ide-ide dan strategi untuk mengembangkan usaha bisnis yang dimiliki. Mental inovatif tersebut pada akhirnya akan dimunculkan pada karya-karya inovasi sebagai hasil dari produk bisnis atau layanan jasa untuk konsumen. Adapun dalil yang berkaitan dengan inovasi ini terdapat dalam QS. Hud ayat 6 :

وَمَا مِنْ دَابَّةٍ فِي الْأَرْضِ إِلَّا عَلَى اللَّهِ رِزْقُهَا

Artinya: *"Dan tidak ada suatu binatang melata pun di bumi melainkan Allah-lah yang memberi rezekinya".*

Ayat diatas menjelaskan bahwa dengan kerja keras, Allah akan menjamin kelangsungan hidup hamba-Nya. Jaminan itu hanya berlaku bagi hamba-hamba Allah yang mau bergerak, aktif, dinamis, kreatif dan inovatif. Ayat lain juga menegaskan agar manusia meningkatkan motivasi

kerja, kreatif, berprestasi dan tidak menyia-nyiakan kesempatan, sebagaimana terdapat pula didalam Q.S Luqman ayat 20:

أَلَمْ تَرَوْا أَنَّ اللَّهَ سَخَّرَ لَكُمْ مَّا فِي السَّمَوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ وَأَسْبَغَ عَلَيْكُمْ نِعَمَهُ ظَهَرَ وَبَاطِنًا وَمِنَ النَّاسِ مَن يُجَادِلُ فِي اللَّهِ بِغَيْرِ عِلْمٍ وَلَا هُدًى وَلَا كِتَابٍ مُّنِيرٍ

Artinya :”*Tidakkah kamu perhatikan sesungguhnya Allah telah menundukkan untuk (kepentingan)mu apa yang di langit dan apa yang di bumi dan menyempurnakan untukmu nikmat-Nya lahir dan batin. Dan di antara manusia ada yang membantah tentang (keesaan) Allah tanpa ilmu pengetahuan atau petunjuk dan tanpa Kitab yang memberi penerangan”.*

Ibnu Katsir mengungkap bahwa Allah SWT mengingatkan kepada makhluk-Nya akan semua nikmat yang telah Dia limpahkan kepada mereka, bahwa Dia telah menundukan bagi mereka semua bintang yang dilangit sebagai penerangan untuk mereka dimalam hari dan disiang harinya. Dia telah menciptakan pula bagi mereka awan, hujan, salju sertaembun yang ada dilangit, danDia juga menjadikan langit bagi mereka sebagai atap yang terpelihara. Dan Allah telah menciptakan bagi mereka buni ini sebagai tempat tinggal yang disertai sungai-sungainya, pepohonannya, tanam-tanamannya, dan buah-buahannya. Dia telah melimpahkan pula kepada mereka nikmat-nikmat-Nya yang lahir dan bathin, yaitu dengan mengutus para rasul dan menurunkan kitab-kitab-Nya

kepada mereka untuk menyingkirkan semua keraguan dan penyakit. Tetap dengan adanya semua itu tidaklah mereka semuanya beriman, bahkan diantara mereka ada orang-orang yang membantah tentang keesaan Allah dan diutus-Nya para rasul. Bantahan mereka terhadap hal itu tidak berdasarkan pengetahuan, tidak bersandarkan kepada alasan yang benar, tidak pula berdasarkan kitab yang ada lagi benar.

Ayat ini mendorong kita untuk mempelajari keberadaan alam semesta ini dengan ilmu pengetahuan yang dikaitkan dengan Al-qur'an, Hadits, beserta dalil dalilnya. Kita boleh melakukan inovasi dengan tetap bersandarkan pada Al-qur'an dan Hadits sebagai sumber penerangan.

2. Risiko dalam Islam

Manajemen risiko adalah merupakan salah satu metode untuk mengelola risiko yang dihadapi dalam menjaga amanah dari stakeholder, dalam ranah keduniawian. Sementara dalam ranah spiritual, manajemen risiko bisa dimaknai sebagai menjaga amanah Tuhan yang dibebankan kepada manusia. Semakin baik manajemen risiko, maka semakin amanahlah manusia di mata stakeholder dan di mata Tuhan.⁵⁹

⁵⁹Hanafi, Mamduh, “*Manajemen Risiko*”, (Yogyakarta, UPP STIM YKPN, 2006), h.09

Perspektif Islam dalam pengelolaan risiko suatu organisasi dapat dikaji dari kisah Yusuf dalam mentakwilkan mimpi sang raja pada masa itu. Kisah ini termaktub dalam Qur'an sebagai berikut:

يُوسُفُ أَيُّهَا الصِّدِّيقُ أَفْتِنَا فِي سَبْعِ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعٌ عِجَافٌ وَسَبْعِ
سُنْبُلَاتٍ خَضَرٍ وَأُخْرٍ يَابِسَاتٍ لَّعَلِّي أَرْجِعُ إِلَى النَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَعْلَمُونَ قَالَ
تَزِرُ عَوْنَ سَبْعِ سِنِينَ دَأْبًا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرَوْهُ فِي سُنْبُلَةٍ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تَأْكُلُونَ
ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ سَبْعٌ شِدَادٌ يَأْكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ لَهُنَّ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تُحْصِنُونَ ثُمَّ
يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ عَامٌ فِيهِ يُغَاثُ النَّاسُ وَفِيهِ يَعْرِضُونَ

Artinya: *“(Setelah pelayan itu berjumpa dengan Yusuf dia berseru): “Yusuf, hai orang yang amat dipercaya, terangkanlah kepada kami tentang tujuh ekor sapi betina yang gemuk-gemuk yang dimakan oleh tujuh ekor sapi betina yang kurus-kurus dan tujuh bulir (gandum) yang hijau dan (tujuh) lainnya yang kering agar aku kembali kepada orang-orang itu, agar mereka mengetahuinya.” QS: 12: 46.*

Dari kisah tersebut, bisa dikatakan bahwa pada tujuh tahun kedua akan timbul kekeringan yang dahsyat. Ini merupakan suatu risiko yang menimpa negeri Yusuf tersebut. Namun dengan adanya mimpi sang raja yang kemudian ditakwilkan oleh Yusuf maka kemudian Yusuf telah melakukan pengukuran dan pengendalian atas risiko yang akan terjadi pada tujuh tahun kedua tersebut. Hal ini dilakukan Yusuf dengan cara menyarankan kepada rakyat seluruh negeri untuk menyimpan sebagian hasil panennya pada panen tujuh tahun pertama demi menghadapi paceklik pada tujuh tahun berikutnya.

Dengan demikian maka terhindarlah bahaya kelaparan yang mengancam negeri Yusuf tersebut. Sungguh suatu pengelolaan risiko yang sempurna. Proses manajemen risiko diterapkan Yusuf melalui tahapan pemahaman risiko, evaluasi dan pengukuran, dan pengelolaan risiko.

Dengan kata lain, menurunnya hasil panen produk konsumsi pada tujuh tahun kedua ditutup dengan simpanan hasil panen pada tujuh tahun pertama, sehingga tingkat konsumsi pada tujuh tahun pertama akan sama dengan tingkat konsumsi pada tujuh tahun kedua. Secara total, selama empat belas tahun tersebut bernilai 1, dengan pembagian masing – masing menjadi separuh untuk periode pertama dan separuh untuk periode kedua. Dengan demikian maka terbentuklah suatu garis lurus tingkat konsumsi rakyat negeri Yusuf. Secara filsafati, demi melihat kisah Yusuf atas negerinya itu maka sejatinya manusia itu akan selalu menginginkan suatu kepastian, bukan suatu kemungkinan. Manusia akan selalu menginginkan kestabilan, bukan fluktuatif. Dan hanya ada satu dzat yang maha pasti dan maha stabil, yaitu Allah azza wa jalla. Tuhannya Ibrahim dan Muhammad. Ketika manusia berusaha untuk memperoleh kepastian sejatinya dia sedang menuju Tuhan.

Ketika manusia berusaha untuk menjaga kestabilan, sesungguhnya dia sedang menuju Tuhan. Namun hanya sedikit manusia yang berhasil

mencapai Tuhan. Tuhan yang stabil, tetap, abadi dan pasti, mutlak. Oleh karena itu, ketika manusia berusaha memenuhi segala hal dalam manajemen risiko, mengatur semua hal yang terkait dengan risiko, sejatinya manusia itu sedang memenuhi panggilan Tuhan.

Dalam rangka mencapai Tuhan. Dalam rangka menuju Tuhan. Sesungguhnya sholat manusia, ibadah manusia, hidup manusia, dan matinya manusia hanyalah karena, untuk, dan demi Allah semata.

Ayat lain yang menjelaskan tentang risiko terdapat dalam Q.S Al-Baqarah ayat 195 Allah berfirman :

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ
الْمُحْسِنِينَ

Artinya: *"Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri ke dalam kebinasaan, dan berbuat baiklah, karena sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik".*

Ayat ini menjelaskan agar perusahaan berhati-hati dalam mengelola kegiatan usahanya sehingga setiap risiko yang melekat ada bisnis tersebut dapat diminimalisir dan dikelola dengan baik. Sebelum menyetujui proposal permohonan pembiayaan, sebaiknya perusahaan harus mengetahui profil dari debitur tersebut, terutama terkait dengan tingkat

risiko yang ada pada debitur tersebut. Dengan mengetahui tingkat risiko yang diperlukan untuk meminimaisir potensi kerugian dari risiko yang ada, maka akan semakin baik mutu pekerjaan yang terdapat didalam perusahaan tersebut.

3. Perhatian Terhadap Detail Dalam Islam

Dalam suatu perusahaan, karyawan harus mempunyai sikap perhatian terhadap hal-hal yang detail terhadap apa yang dikerjakannya, karyawan harus mampu memberikan ketepatan dalam bekerja serta analisis terhadap hal-hal yang detail. Dalam Al-Qur'an Q.S Al-Qashas: 26

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ

Artinya: "Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya".

Dalam ayat diatas dapat difahami bahwa seorang karyawan harus mempunyai tekad yang kuat dan berlaku jujur. Kekuatan yang dimaksud adalah kekuatan dalam berbagai bidang, mampu melakukan pekerjaan yang diembannya dan melakukan pekerjaan didasari dengan sikap pantang menyerah dan melakukan analisis terhadap hal-hal detail. Sehingga terlebih dahulu harus dilihat bidang apa yang akan ditugaskan kepada karyawan yang akan dipilih. Sedangkan kepercayaan yang dimaksud adalah integritas pribadi

dan menuntut sifat amanah. Amanah disini artinya adalah dengan melaksanakan segala kewajiban sesuai dengan ketentuan Allah dan takut terhadap aturan-Nya. Selain itu melaksanakan tugas yang dijalankan dengan sebaik mungkin sesuai dengan prosedurnya, melakukan perhatian terhadap hal-hal yang tidak baik, tidak diwarnai dengan unsur nepotisme, tindak kedzaliman, penipuan, intimidasi, atau kecenderungan terhadap golongan tertentu



BAB III

PENYAJIAN DATA LAPANGAN

A. Gambaran Umum BNI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang

1. Sejarah Singkat Bank BNI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point.⁶⁰

2. Visi dan Misi Bank BNI Syariah

a. Visi

Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

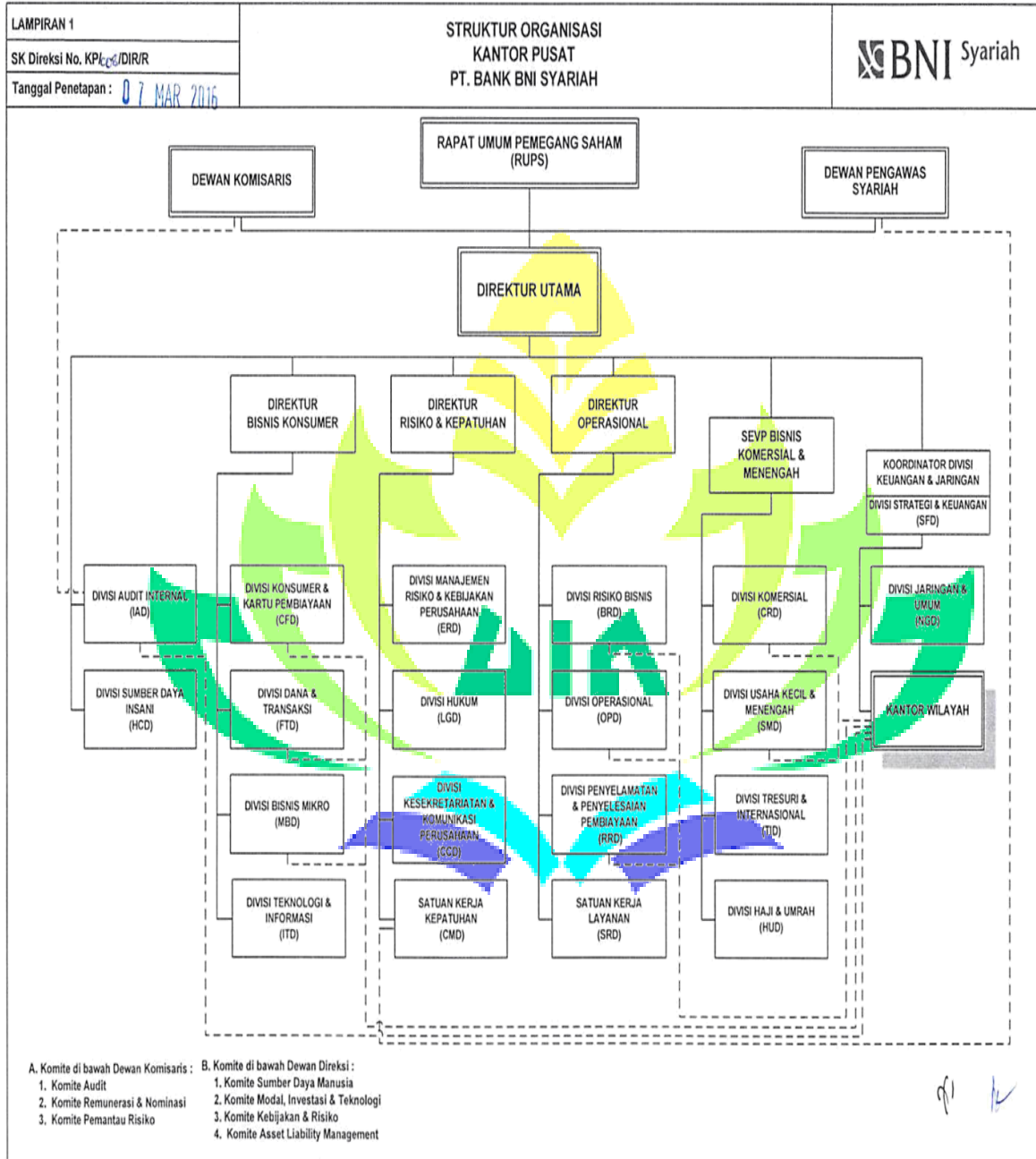
⁶⁰ Dikutip dari Website BNI Syariah (www.bnisyariah.co.id) pada 26 Juni 2018

b. Misi

- Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.⁶¹

⁶¹*Ibid.*,

3. Struktural Organisasi BNI Syariah



4. Tata Nilai dan Budaya Perusahaan BNI Syariah

Dalam menjalankan kewajibannya yang berpedoman pada dasar hukum syariah yaitu Al-quran dan Hadist, seluruh insan BNI Syariah juga memiliki tata nilai yang menjadi panduan dalam setiap perilakunya. Tata nilai ini dirumuskan dalam budaya kerja BNI Syariah yaitu Amanah, Jamaah dan Hasanah.

Amanah adalah salah satu sifat wajib Rasulullah SAW yang secara harfiah berarti “dapat dipercaya”. Dalam budaya kerja BNI Syariah, Amanah didefinisikan sebagai “menjalankan tugas dan kewajiban dengan penuh tanggung jawab untuk memperoleh hasil yang optimal”. Nilai amanah ini tercermin dalam perilaku utama insan BNI Syariah:

1. Profesional dalam menjalankan tugas
2. Memegang teguh komitmen dan bertanggung jawab
3. Jujur, adil dan dapat dipercaya
4. Menjadi teladan yang baik bagi lingkungan

Jamaah adalah perilaku kebersamaan umat Islam dalam menjalankan segala sesuatu yang sifatnya ibadah dengan mengutamakan kebersamaan dalam satu naungan kepemimpinan. Dalam budaya kerja BNI Syariah, jamaah didefinisikan sebagai “bersinergi dalam menjalankan tugas dan kewajiban”. Budaya ini dijabarkan dalam perilaku utama:

- a. Bekerja sama secara rasional dan sistematis
- b. Saling mengingatkan dengan santun
- c. Bekerja sama dalam kepemimpinan yang efektif.

Hasanah merupakan budaya kerja perusahaan BNI Syariah yang menjadi karakter utama bagi karyawan dan perusahaan sehingga bni syariah dapat mudah dikenal. Tata nilai ini disusun dengan semangat memberikan kebaikan dengan cara membangun nilai – nilai, baik pada setiap Produk, Jasa serta perilaku keseharian *Insan Hasanah*. Sosok Insan Hasanah dicapai secara kolektif dengan melaksanakan pilar – pilar *Amanah* dan *Jamaah*.

Hasanah merupakan *corporate campaign* BNI Syariah yang memiliki makna “segala kebaikan” bagi diri sendiri, masyarakat, maupun bangsa dan Negara baik di dunia maupun di akhirat (QS. Al-Baqarah : 201). Hasanah merupakan sebuah nilai yang disarikan dari Al-Qur’an dan menjadi identitas BNI Syariah dalam menebarkan kebaikan melalui *Insan Hasanah* dan produk/layannya. Cita-cita mulia yang ingin disampaikan melalui nilai *Hasanah* adalah kehadiran BNI Syariah dapat membawa kebaikan bagi seluruh pihak serta menjadi *Rahmatan Lil’ Alamin*. Hasanah didasari oleh *Maqoshid Syariah* yang berarti tujuan dari ditetapkannya syariah (hukum agama) yaitu untuk melindungi keyakinan, keberlangsungan hidup, dan hak asasi manusia terdiri dari lima hal yaitu menjaga agama, menjaga jiwa, menjaga akal, menjaga keturunan, dan menjaga harta.

B. Deskripsi Responden Bagaimana Karakteristik Budaya Organisasi Terhadap Mutu Pekerjaan Karyawan BNI Syari'ah Kantor Cabang Tanjung Karang

Guna memperoleh data tentang sejauh manakah penerapan karakteristik budaya organisasi terhadap mutu pekerjaan karyawan pada BNI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung melalui penyebaran angket sebanyak 12 butir didalam dua variabel untuk 43 sampel. Dengan karakteristik budaya organisasi sebagai variabel X (inovasi(x_1), risiko(x_2), perhatian terhadap detail (x_3) dan mutu pekerjaan sebagai variabel Y.

Dengan mengisi jawaban pernyataan apakah mereka sangat setuju(SS), setuju(S), cukup setuju(CS), tidak setuju(TS), dan sangat tidak setuju(STS). Berdasarkan penyebaran angket dapat dijelaskan sebagai berikut :

A. Karakteristik Budaya Organisasi(X)

1) Inovasi (X_1)

Tabel 3.2

No	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
1.	Pembaharuan yang dilakukan oleh BNI Syari'ah telah mencapai tujuan organisasi perusahaan		
	a. Sangat Setuju	16	37%
	b. Setuju	21	49%
	c. Cukup Setuju	5	12%
	d. Tidak Setuju	1	2%
	e. Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	43	100%

Sumber : Data Primer (diolah)2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan yang menyatakan sangat setuju bahwa pembaharuan yang dilakukan oleh BNI Syari'ah KC Tanjung Karang telah mencapai tujuan organisasi sebanyak 16 orang (37%) yang menyatakan setuju sebanyak 21 orang (49%) yang menyatakan cukup setuju sebanyak 5 orang (12%) yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang (2%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0%. Hal ini menyatakan bahwa karyawan BNI Syari'ah setuju bahwa pembaharuan yang dilakukan oleh BNI Syari'ah telah mencapai tujuan organisasi perusahaan.

Tabel 3.3

No	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
2.	Produk-produk yang dikeluarkan oleh BNI Syari'ah sesuai dengan kebutuhan konsumen		
	a. Sangat Setuju	23	54%
	b. Setuju	13	30%
	c. Cukup Setuju	7	16%
	d. Tidak Setuju	-	-
	e. Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	43	100%

Sumber : Data sekunder(diolah)2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan yang menyatakan sangat setuju bahwa produk-produk yang dikeluarkan oleh BNI Syari'ah sesuai dengan kebutuhan konsumen sebanyak 23 orang (54%) yang menyatakan setuju sebanyak 13 orang(30%) yang menyatakan cukup setuju 7 orang (16%) yang menyatakan tidak setuju

sebanyak (0%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0%.

Hal ini menyatakan bahwa karyawan BNI Syari'ah sangat setuju bahwa produk-produk yang dikeluarkan oleh BNI Syari'ah sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Tabel 3.4

No	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
3.	Seluruh karyawan harus melakukan kegiatan inovasi untuk meningkatkan profit perusahaan		
	a. Sangat Setuju	25	58%
	b. Setuju	15	35%
	c. Cukup Setuju	3	7%
	d. Tidak Setuju	-	-
	e. Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	43	100%

Sumber : Data Sekunder(diolah)2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan yang menyatakan sangat setuju bahwa seluruh karyawan harus melakukan kegiatan inovasi untuk meningkatkan profit perusahaan sebanyak 25 orang (58%) yang menyatakan setuju sebanyak 15 orang(35%) yang menyatakan cukup setuju sebanyak 3 orang (7%) yang menyatakan tidak setuju sebanyak (0%) sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0%. Hal ini menyatakan bahwa karyawan BNI Syari'ah sangat setuju bahwa seluruh karyawan harus melakukan kegiatan inovasi untuk meningkatkan profit perusahaan.

2) Risiko (X_2)

Tabel 3.5

No	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
4.	Perolehan hasil investasi pada BNI Syari'ah sesuai dengan yang diharapkan		
	a. Sangat Setuju	17	40%
	b. Setuju	22	51%
	c. Cukup Setuju	4	9%
	d. Tidak Setuju	-	-
	e. Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	43	100%

Sumber : Data Sekunder(diolah)2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan yang menyatakan sangat setuju bahwa perolehan hasil investasi pada BNI Syari'ah sesuai dengan yang diharapkan sebanyak 17 orang (40%) yang menyatakan setuju sebanyak 22 orang(51%) yang menyatakan cukup setuju sebanyak 4 orang (9%) yang menyatakan tidak setuju sebanyak (0%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0%. Hal ini menyatakan bahwa karyawan BNI Syari'ah setuju bahwa perolehan hasil investasi pada BNI Syari'ah sesuai dengan yang diharapkan.

Tabel 3.6

No	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
5.	Terdapat kelemahan didalam sistem operasional BNI Syari'ah sehingga karyawan tidak dapat bekerja dengan baik		
	a. Sangat Setuju	-	-
	b. Setuju	-	-
	c. Cukup Setuju	5	12%
	d. Tidak Setuju	18	42%
	e. Sangat Tidak Setuju	20	46%
	Jumlah	43	100%

Sumber : Data Sekunder(diolah)2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan yang menyatakan sangat setuju bahwa terdapat kelemahan didalam sistem operasional bni syari'ah sehingga karyawan tidak dapat bekerja dengan baik sebanyak (0%) yang menyatakan setuju sebanyak (0%) yang menyatakan cukup setuju sebanyak 5 orang (12%) menyatakan tidak setuju sebanyak 18 orang (42%) yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 20 orang (46%). Hal ini menyatakan bahwa karyawan BNI Syari'ah sangat tidak setuju bahwa terdapat kelemahan didalam sistem operasional BNI Syari'ah sehingga karyawan tidak dapat bekerja dengan baik.

Tabel 3.7

No	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
6.	Seluruh karyawan harus melakukan pencegahan terhadap hal-hal yang akan merugikan perusahaan		
	a. Sangat Setuju	20	46%
	b. Setuju	22	52%
	c. Cukup Setuju	1	2%
	d. Tidak Setuju	-	-
	e. Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	43	100%

Sumber : Data Sekunder(diolah)2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan yang menyatakan sangat setuju bahwa seluruh karyawan harus melakukan pencegahan terhadap hal-hal yang akan merugikan perusahaan sebanyak 20 orang(46%) yang menyatakan setuju sebanyak 22 orang(52%) yang menyatakan cukup setuju sebanyak 1orang (2%) yang menyatakan tidak setuju sebanyak (0%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak (0%). Hal ini menyatakan bahwa karyawan BNI Syari'ah setuju bahwaseluruh karyawan harus melakukan pencegahan terhadap hal-hal yang akan merugikan perusahaan.

3) Perhatian Terhadap Detail (X_3)

Tabel 3.8

No	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
7.	BNI Syari'ah mewajibkan seluruh karyawan untuk mampu memperlihatkan ketepatan, analisis dan perhatian terhadap hal-hal detail		
	a. Sangat Setuju	29	68%
	b. Setuju	11	25%
	c. Cukup Setuju	3	7%
	d. Tidak Setuju	-	-
	e. Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	43	100%

Sumber : Data Sekunder(diolah)2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan yang menyatakan sangat setuju bahwa BNI Syari'ah mewajibkan seluruh karyawan untuk mampu memperlihatkan ketepatan, analisis dan perhatian terhadap hal-hal detail sebanyak 29 orang(68%) yang menyatakan setuju sebanyak 11 orang(25%) yang menyatakan cukup setuju sebanyak 3 orang (7%) yang menyatakan tidak setuju sebanyak (0%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak (0%). Hal ini menyatakan bahwa karyawan BNI Syari'ah sangat setuju BNI Syariah mewajibkan seluruh karyawan untuk mampu memperlihatkan ketepatan, analisis dan perhatian terhadap hal-hal detail.

Tabel 3.9

No	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
8.	Seluruh karyawan BNI Syari'ah harus menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan		
	a. Sangat Setuju	33	77%
	b. Setuju	10	23%
	c. Cukup Setuju	-	-
	d. Tidak Setuju	-	-
	e. Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	43	100%

Sumber : Data Sekunder(diolah)2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan yang menyatakan sangat setuju bahwa seluruh karyawan BNI Syari'ah harus menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sebanyak 33 orang(77%) yang menyatakan setuju sebanyak 10 orang(23%) yang menyatakan cukup setuju sebanyak (0%) yang menyatakan tidak setuju sebanyak (0%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak (0%). Hal ini menyatakan bahwa karyawan sangat setuju seluruh karyawan BNI Syari'ah harus menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Tabel 3.10

No	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
9.	Selain konsentrasi dan fokus, BNI Syari'ah menuntut seluruh karyawannya untuk memiliki kemampuan berorganisasi yang baik		
	a. Sangat Setuju	39	91%
	b. Setuju	4	9%
	c. Cukup Setuju	-	-
	d. Tidak Setuju	-	-
	e. Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	43	100%

Sumber : Data Sekunder(diolah)2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan yang menyatakan sangat setuju bahwa Selain konsentrasi dan fokus, BNI Syari'ah menuntut seluruh karyawannya untuk memiliki kemampuan berorganisasi yang baik sebanyak 39 orang(91%) yang menyatakan setuju sebanyak 4 orang(9%) yang menyatakan cukup setuju sebanyak (0%) yang menyatakan tidak setuju sebanyak (0%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak (0%). Hal ini menyatakan bahwa BNI Syari'ah menuntut seluruh karyawannya agar tidak bekerja secara berlebihan melebihi kemampuan sehingga menyita banyak waktu.

B. Mutu Pekerjaan (Y)

Tabel 3.11

No	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
10.	Upaya yang dilakukan oleh BNI Syari'ah sudah cukup untuk memenuhi kepuasan dan kebutuhan pelanggan		
	a. Sangat Setuju	31	72%
	b. Setuju	8	19%
	c. Cukup Setuju	4	9%
	d. Tidak Setuju	-	-
	e. Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	43	100%

Sumber : Data Sekunder(diolah)2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan yang menyatakan sangat setuju bahwa upaya yang dilakukan oleh BNI Syari'ah sudah cukup untuk memenuhi kepuasan dan kebutuhan pelanggan sebanyak 31 orang(72%) yang menyatakan setuju sebanyak 8 orang(19%) yang menyatakan cukup setuju sebanyak 4 orang(9%) yang menyatakan tidak setuju sebanyak (0%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak (0%). Hal ini menyatakan bahwa upaya yang dilakukan oleh BNI Syari'ah sudah cukup untuk memenuhi kepuasan dan kebutuhan pelanggan.

Tabel 3.12

No	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
11.	Karyawan BNI Syari'ah harus meningkatkan mutu pekerjaan sesuai dengan yang disyariatkan atau distandardkan oleh perusahaan		
	a. Sangat Setuju	18	42%
	b. Setuju	16	37%
	c. Cukup Setuju	9	21%
	d. Tidak Setuju	-	-
	e. Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	43	100%

Sumber : Data Sekunder(diolah)2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan yang menyatakan sangat setuju bahwa karyawan BNI Syari'ah harus meningkatkan mutu pekerjaan sesuai dengan yang disyariatkan atau distandardkan oleh perusahaan sebanyak 18 orang(42%) yang menyatakan setuju sebanyak 16 orang(37%) yang menyatakan cukup setuju sebanyak 9 orang(21%) yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 orang(0%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang(0%). Hal ini menyatakan bahwa BNI Syari'ah harus meningkatkan mutu pekerjaan sesuai dengan yang disyariatkan atau distandardkan oleh perusahaan.

Tabel 3.13

No	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
12.	Seluruh karyawan BNI Syari'ah wajib memahami apa yang dibutuhkan oleh konsumen atas sebuah produk atau layanan yang akan dihasilkan		
	a. Sangat Setuju	37	86%
	b. Setuju	6	14%
	c. Cukup Setuju	-	-
	d. Tidak Setuju	-	-
	e. Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	43	100%

Sumber : Data Sekunder(diolah)2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan yang menyatakan sangat setuju bahwa seluruh karyawan BNI Syari'ah wajib memahami apa yang dibutuhkan oleh konsumen atas sebuah produk atau layanan yang akan dihasilkan sebanyak 37 orang(86%) yang menyatakan setuju sebanyak 6 orang(14%) yang menyatakan cukup setuju sebanyak (0%) yang menyatakan tidak setuju sebanyak (0%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak (0%). Hal ini menyatakan bahwa seluruh karyawan BNI Syari'ah wajib memahami apa yang dibutuhkan oleh konsumen atas sebuah produk atau layanan yang akan dihasilkan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti berusaha untuk menjelaskan dan menjawab tentang beberapa data yang sudah ditentukan, baik dari hasil observasi, angket dan dokumentasi. Peneliti mencoba mendeskripsikan data-data yang telah diteliti ditemukan berdasarkan dari logika dan diperkuat dengan teori-teori yang sudah ada yang diharapkan bisa menemukan sesuatu yang baru.

A. Penerapan Karakteristik Budaya Organisasi pada BNI Syariah KC Tanjung Karang

1. Penerapan Inovasi

Berdasarkan hasil pernyataan kuesioner responden bahwa BNI Syariah telah menerapkan karakteristik yang dikemukakan oleh stephen robbins yaitu inovasi, risiko dan perhatian terhadap detail. BNI Syariah telah melakukan inovasi didalam perusahaannya, BNI Syariah berkomitmen menjadi *Hasanah Digital Universe* (Hasanah Digiverse), dan terus mengembangkan inovasi digital yang akan memberikan kemudahan bagi masyarakat diantaranya mereka melakukan inovasi dengan mengembangkan produk Wakaf hasanah. Wakaf Hasanah adalah aplikasi digital untuk penyaluran wakaf yang dapat dilakukan setiap saat dengan nominal yang tidak terbatas tergantung kemampuan nasabah. Dengan adanya wakaf hasanah ini, Pewakaf (wakif)

dapat memilih sendiri objek wakaf yang diinginkan melalui 18 pengelola wakaf (nadzir) yang terpercaya yaitu Yayasan Wakaf Bangun Nurani Bangsa, Dompot Dhuafa, Rumah Zakat, Wakaf Al Azhar, Badan Wakaf Indonesia, Dewan Da'wah Islamiyah Indonesia, Baitul Mal Hidayatullah, Wakaf Bani Umar, Wakaf Daarut Tauhid, Global Wakaf, Rumah Wakaf, Sinergi Foundation, Wakaf Al-Qur'an, Yakesma, Management Wakaf Daarusalam, jabal 165, Wakaf Salman ITB, dan Inisiatif Wakaf dengan project wakaf seperti Global Wakaf Tower, Rumah Sakit, Learning Center, dan project wakaf lainnya.

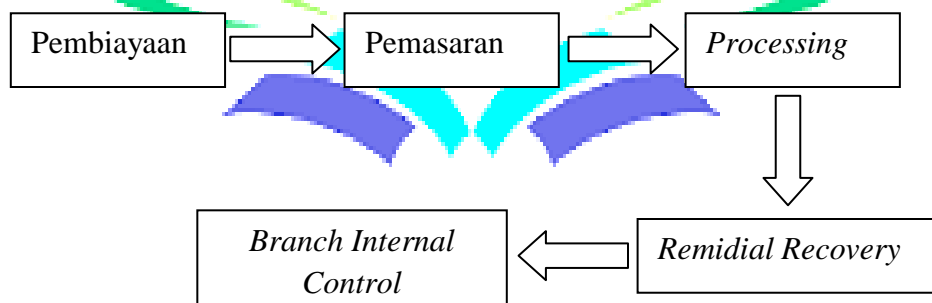
Kemudian inovasi yang kedua yaitu Hasanah Lifestyle. Hasanah lifestyle adalah aplikasi terkait gaya hidup dan pola pikir keseharian yang mengutamakan nilai kebaikan dan dapat dijalankan oleh masyarakat secara universal. Salah satunya dengan terus melakukan kebiasaan baik dalam perencanaan *finansial dan investasimasa* depan untuk diri sendiri dan keluarga baik di *dunia maupun akhirat*. Didalam aplikasi Hasanah Lifestyle BNI Syariah ini terdapat informasi terkait produk, promo, event, do'a harian, juzz amma, arah qiblat, waktu shalat, dan lain-lain yang dapat membantu nasabah melakukan kebiasaan baik dalam kesehariannya.

Yang terakhir BNI Syariah juga menerapkan Hasanah personal. Hasanah personal adalah aplikasi berbasis android yang memberikan kemudahan bagi jamaah untuk dapat mencari paket-paket wisata halal maupun paket-paket umroh dari travel-travel yang sudah bekerjasama dengan

BNI Syariah. Terdapat beberapa fitur yang ditawarkan oleh BNI Syariah didalam aplikasi Hasanah Personal diantaranya adalah pemesanan paket umroh, direktori property, pengajuan pembiayaan online, pengajuan Hasanah card Online, simulasi pembiayaan hingga informasi promo Hasanah card. Dengan adanya Inovasi – Inovasi yang telah dikembangkan didalam BNI Syariah tersebut tentu saja akan memberikan kemudahan bagi setiap pelanggannya.

2. Penerapan risiko pada BNI Syariah

Didalam BNI Syariah KC Tanjung Karang telah diterapkan risiko pembiayaan. skema penerapan risiko pembiayaan pada BNI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4. 1

Skema Penerapan Risiko Pembayaan

Dalam proses penerapannya BNI Syariah KC Tanjung Karang melakukan berbagai upaya dalam menangani risiko pembiayaan. Bagian yang bertugas untuk melakukannya adalah unit bagian *processing*. Tugasnya adalah

untuk menganalisa pembayaran yang sebelumnya dilakukan oleh unit pemasaran untuk dianalisa kembali lebih mendetail agar terhindar dari risiko yang tidak diinginkan. Selain itu tugasnya adalah menjaga nasabah agar tidak sampai macet pada saat jatuh tempo pembiayaannya.

Akan tetapi ketika sudah jatuh tempo nasabah belum bisa membayar maka pembiayaan tersebut akan ditangani oleh *Unit Remedial Recovery* untuk perbaikan akad. Hal itu dilakukan dengan tujuan agar diberikan keringanan dalam pembiayaan, seperti halnya dalam *rescheduling*, yaitu memperpanjang jangka waktu pembiayaan dengan memperkecil biaya angsuran. Atau juga *Reconditioning*, yaitu mengubah persyaratan contohnya penundaan pembayaran margin tetapi pokok tetap harus dibayar, atau penurunan margin dan juga pembebasan margin jika dengan pertimangan nasabah tidak sanggup lagi membayarnya.

Unit Remedial Recovery mempunyai kewenangan untuk melakukan pelelangan barang dari nasabah yang bermasalah atau macet. Jika *Unit Remedial Recovery* tidak sanggup menanganinya maka pembiayaan tersebut akan diserahkan ke *Branch Internal Control* yang dimana adalah pengawas operasional bank yang tugasnya mengawasi proses pembiayaan dari awal sampai akhir pembiayaan agar meminimalisir terjadinya risiko pembiayaan bermasalah.

Penyelesaian pembiayaan di BNI Syariah KC Tanjung Karang sangatlah baik, karena sesuai dengan prosedur yang dibuat, tidak langsung

mecabut atau menghakimi nasabah yang pembiayaannya bermasalah atau macet. BNI Syariah KC Tanjung Karang sangat profesional, dalam hal ini apabila ada nasabah yang pembiayaannya bermasalah, bank dengan bijaksana memberikan pembinaan, teguran, dan kunjungan. Jadi BNI Syariah KC Tanjung Karang sudah cukup baik dalam menangani pembiayaan bermasalah, hal ini dilakukan untuk memperlancar pembiayaan yang ada didalam BNI Syariah KC Tanjung Karang dan kebaikan nasabah.

Selain itu di BNI Syariah KC Tanjung Karang juga menerapkan *rescheduling reconditioning*, dan dilaukan pengalihan atau pembiayaan ulang dalam bentuk pembiayaan *Qardhul Hasan* serta dilakukan pelelangan dengan pihak ketiga.

3. Perhatian Terhadap Detail

Perhatian terhadap detail adalah tingkat tuntutan terhadap karyawan untuk mampu memperlihatkan ketepatan, analisis dan perhatian terhadap detail dalam kinerjanya. Pentingnya perhatian terhadap detail untuk pekerjaan juga akan menambah kepercayaan bahwa rencana dan proyek yang dikerjakan akan selesai sesuai jadwal, efektif, efisien, serta berkualitas. Dengan tidak hanya memperhatikan hal-hal besar tetapi juga hal-hal kecil karyawan akan menghindari kerusakan yang bisa menyebabkan bertambahnya biaya dan perbaikan dalam perusahaan. Tapi selebihnya, perhatian terhadap hal-hal detail dapat membuka kreatifitas para karyawan. Musuh terbesar dari bekerja

secara detail adalah tekanan, BNI Syariah menuntut karyawannya untuk menghindari dari bekerja secara berlebihan melebihi kemampuan kita yang menyita banyak waktu juga.

Penerapan perhatian terhadap detail didalam BNI Syariah ini dapat dilihat dari kegiatan karyawan dalam berorganisasi dilingkup perusahaan. Seorang karyawan akan menunjukkan kinerja yang lebih baik pada hal-hal yang dikerjakan dalam pekerjaannya apabila menerapkan perhatian terhadap detail. Dalam hal ini contoh perhatian terhadap detail pada BNI Syariah yang dilakukan oleh karyawannya adalah dengan membuat detail rencana kerja, mempertahankan jadwal dan rencana dalam ketepatan, maksudnya karyawan dapat menstabilkan pekerjaan rutin yang memperbolehkan karyawan untuk berkonsentrasi pada hal kecil yang berdampak pada tujuan jangka panjang.

Selain itu kemampuan berorganisasi karyawan juga dibutuhkan, karyawan mempunyai banyak tanggung jawab dan pekerjaan yang harus dikerjakan dalam pekerjaannya. Karyawan juga membutuhkan sistem yang bagus untuk mengerjakan setiap tugas-tugas. Contohnya menggunakan kalender, perencanaan harian, beberapa aplikasi yang membantu untuk dapat mengkoordinir. Banyak dari karyawan seringkali tidak menggunakannya, tapi hal ini sebenarnya bisa sangat membantu. Menjadi terorganisir dalam pekerjaannya merupakan jalan yang bagus untuk menunjukkan perhatian karyawan terhadap hal – hal yang sangat detail.

Berikut sebagai contoh lain dari bentuk perhatian terhadap detail yang diterapkan oleh karyawan dalam BNI Syariah yaitu: mengontrol kualitas produk sesuai prosedur, melakukan penelitian dan analisis kekuatan dan kelemahan, membuat daftar tugas untuk mengatur keuangan, menemukan kebutuhan pembeli berdasarkan penelitian marketing, mengulas dokumen dengan standar, mengidentifikasi kecenderungan positif dan negative dalam pemasaran dan target, menggunakan perangkat lunak untuk menyusun informasi yang dibutuhkan untuk laporan, persentasi atau dokumentasi, mengawasi proyek dan jadwal, menyiapkan teknisi yang berhubungan dengan perhitungan dan pengembangan.

B. Karakteristik Budaya Organisasi terhadap Mutu Pekerjaan Karyawan BNI Syariah KC Tanjung Karang dalam Perspektif Ekonomi Islam

BNI Syariah menuntut seluruh karyawan untuk memiliki Inovasi yang baik dalam kinerjanya, hal ini dikarenakan Inovasi merupakan hal yang sangat penting dalam pekerjaan, karena suatu usaha tidak akan dikatakan berhasil ketika hanya jalan ditempat, tanpa menghasilkan suatu perubahan. Dalam Al-qur'an sangat banyak ayat yang menjelaskan tentang inovasi, bagaimana seorang wirausahawan mengembangkan potensi yang dimilikinya untuk mengelola sebuah bisnis dan produk dan akan meningkatkan mutu pekerjaan karyawannya.

Dalam Ayat Al-qur'an surat Hud ayat 6 bahwa dengan adanya kerja keras yang dimiliki didalam diri seseorang maka Allah menjamin kelangsungan hidupnya, dan jaminan itu hanya berlaku bagi hamba-hamba Nya yang mau bergerak aktif, dinamis, kreatif serta inovatif. Hal ini yang menjadikan BNI Syariah menuntut seluruh karyawannya untuk memiliki sifat aktif, dinamis, kreatif serta inovatif dalam melakukan setiap pekerjaannya dan menerapkannya didalam kegiatan sehari-hari. Untuk membuat karyawan memiliki sifat tersebut BNI Syariah memberikan kebebasan terhadap seluruh karyawan untuk dapat berkreasi sebanyak mungkin, dan memberikan kesempatan kepada karyawannya untuk menyumbangkan ide-ide atau pendapat lainnya yang akan membantu menambah meningkatkan inovasi-inovasi perusahaan.

Bukan hanya inovasi, BNI Syariah menuntut seluruh karyawannya agar menghindari adanya kemungkinan risiko didalam pekerjaannya. Didalam Islam tidak diperbolehkan kita untuk melibatkan diri kita dalam suatu kemudharatan yang akan merugikan atau membinasakan diri sendiri tanpa adanya usaha untuk meminimalkan kemudharatan tersebut. Dan didalam Al-qur'an surat A-Baqarah ayat 195 telah dijelaskan agar setiap perusahaan berhati-hati dalam mengelola kegiatan usahanya. Berdasarkan ayat tersebut BNI Syariah menuntut seluruh karyawannya agar berhati-hati dalam melakukan setiap pekerjaannya, agar setiap risiko yang melekat pada pekerjaan tersebut dapat diminimalisir dan dikelola dengan baik. Dalam hal

ini contoh karyawan BNI Syariah yang telah berhati-hati dalam pengambilan risiko adalah sebelum menyetujui proposal permohonan pembiayaan dari perusahaan lain, sebaiknya karyawan perusahaan harus mengetahui profil debitur terlebih dahulu, terutama dengan tingkat risiko yang ada pada perusahaan debitur tersebut. Dengan mengetahui tingkat risiko pada perusahaan debitur untuk meminimalisir potensi kerugian dari risiko yang ada, maka akan semakin baik mutu pekerjaan didalam perusahaan tersebut, dan boleh kita memutuskan untuk melakukan permohonan pembiayaan.

Perhatian terhadap detail atau didalam Islam perhatian terhadap kewajiban-kewajiban Islam atau kewajiban-kewajiban agama yaitu seseorang yang berusaha untuk memperhatikan kewajiban-kewajiban dalam Islam dan bersungguh-sungguh dalam melaksanakan dan mewujudkannya. Karena jika kita perhatian terhadap kewajiban-kewajiban dalam Islam, kita berusaha menjaganya, mengerjakannya dengan baik, maka hal ini akan membukakan bagi kita pintu-pintu kebaikan, pintu-pintu kebajikan yang mungkin tidak terbetik dalam benak kita, bahkan tidak terlintas dalam khayalan. Dengan kita melakukan kebajikan-kebajikan tersebut, akan terbuka pintu-pintu kebaikan bagi kita.

Telah dijelaskan didalam surat Al-Qasash ayat 26 bahwa seorang karyawan harus memiliki tekad yang kuat dan berlaku jujur. Dalam hal ini berarti karyawan BNI Syariah harus mempunyai kemampuan dalam berbagai bidang, mampu melakukan pekerjaan didasari dengan sikap pantang

menyerah dan melakukan analisis terhadap hal-hal yang kecil. Analisis terhadap hal-hal kecil disini dimaksudkan karyawan harus memiliki sikap yang peduli terhadap hal-hal sekecil apapun didalam ruang lingkup perusahaannya. Contoh kecil yang diterapkan karyawan BNI Syariah yaitu membuat daftar untuk mengatur berbagai hal sehingga kita tahu kapan dan bagaimana segala sesuatu akan digunakan, mengatur segala sesuatu secara detail untuk dapat memperlihatkan secara rinci bahkan untuk hal-hal kecil sehingga tidak perlu kebingungan saat akan menggunakan hal-hal kecil itu kembali, memperbaiki jadwal, membuat rencana kerja secara lengkap dan terperinci, menciptakan lingkungan yang nyaman serta membuat prioritas agar kita dapat mengatur waktu mulai dari yang terpenting hingga yang tidak terlalu penting.

Mutu Pekerjaan adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya, suatu produk dikatakan bermutu apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen atas suatu produk. Mutu pekerjaan merupakan salah satu teori didalam kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Husein Umar.

Kinerja dalam perspektif Islam merupakan salah satu sarana hidup dan aktivitas yang mempunyai peran yang penting dalam kehidupan sosial. Bekerja sebagaimana dianjurkan oleh agama, bahkan bekerja sering dijadikan tolak ukur untuk menilai seseorang. Menurut ajaran Islam, setiap manusia dituntut untuk mandiri, oleh karena itu untuk memenuhi kebutuhan diri dan keluarganya ia wajib bekerja dan tidak diperbolehkan meminta-minta untuk

memenuhi kebutuhan primernya. Dengan kata lain, hendaknya seseorang mencukupi kebutuhannya sendiri dengan cara berusaha dan bekerja walaupun berat. Setiap orang mempunyai kewajiban bekerja sesuai dengan kemampuan yang ada padanya, dan sebagai pekerja karena setiap orang harus mampu memenuhi kebutuhan diri dan keluarganya. Dilihat dari segi ekonomi bekerja adalah salah satu sarana produksi yang sangat penting disamping modal dan faktor-faktor alam lainnya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian dan analisa diatas, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Dalam suatu organisasi masalah budaya organisasi merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan lingkungan internal organisasi, karena keragaman budaya yang ada pada organisasi sama banyaknya dengan jumlah individu yang ada pada organisasi tersebut. Dengan adanya banyak individu atau sumber daya manusia yang ada didalam sebuah organisasi maka akan tercipta perbedaan-perbedaan sifat, watak dan kepribadian disetiap individu. Dengan begitu disini budaya organisasi sangat penting untuk memberikan suatu solusi dijadikan sebagai keyakinan, norma, dan aturan yang ada didalam organisasi agar setiap individu menganut dan memahami nilai-nilai yang ada didalamnya.
2. Karakteristik budaya organisasi yang dikemukakan oleh Stephen Robins ternyata diterapkan didalam BNI Syariah dan mempunyai hasil yang positif untuk mutu pekerjaan karyawannya. Karyawan BNI Syariah melakukan program yang berhubungan dengan karakteristik budaya organisasi yang dikemukakan oleh Stephen Robins yang terdiri dari inovasi, risiko, dan perhatian terhadap detail. Dari ketiga karakteristik yang dikemukakan oleh Stephen Robins didalam BNI Syariah ini berdampak

pada mutu pekerjaan karyawan, karakteristik budaya organisasi yang dikemukakan oleh Stephen Robins yang sangat berdampak dalam mutu pekerjaan karyawan BNI syariah disini adalah perhatian karyawan terhadap hal-hal detail yang sangat baik.

3. Dalam konsep Ekonomi Islam, bekerja adalah kewajiban bagi setiap manusia, walaupun Allah telah menjamin rezeki setiap manusia, namun rezeki tersebut tidak akan datang kepada manusia tanpa usaha dari orang yang bersangkutan. Oleh karena itu, jika seseorang ingin berkecukupan dan sejahtera, ia harus bekerja. Dalam surat al-Taubah ayat 105 dengan tegas Allah memerintahkan manusia untuk bekerja.

Tujuan bekerja menurut Islam tidak hanya untuk mencari kebahagiaan di dunia saja, akan tetapi juga untuk mencari kebahagiaan di akhirat. Satu hal yang patut dicatat ialah bahwa Islam menegaskan mutlaknya bekerja dan berusaha serta menilainya sebagai salah satu ibadah yang berpahala di hadirat Allah. Islam tidak memerintahkan manusia untuk bekerja semata, tetapi dia harus *ihsan* dalam bekerja dan melaksanakan pekerjaan tersebut dengan penuh ketekunan, kesungguhan, dan profesional.

Mutu Pekerjaan karyawan menunjuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seseorang karyawan akan masuk dalam tingkatan kinerja-kinerja

tertentu, dan itu yang akan mempengaruhi tingkat mutu pekerjaan seseorang dalam bekerja dan berorganisasi.

B. Saran

1. Bagi Bank

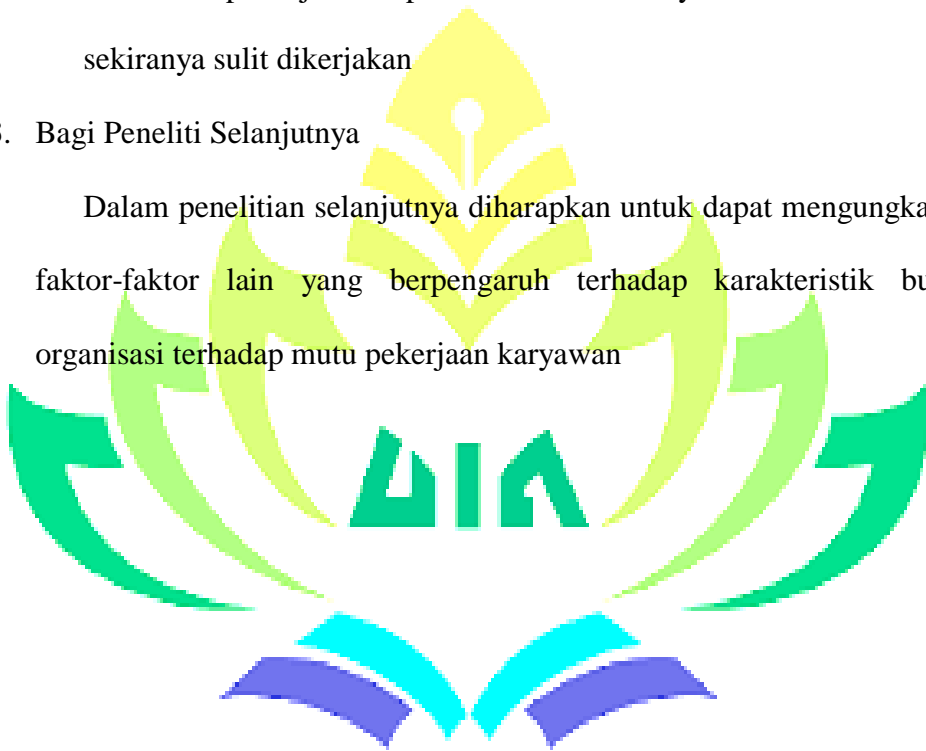
- a. BNI Syariah perlu menerapkan karakteristik yang dikemukakan oleh Stephen Robins yaitu Inovasi, Risiko, dan Perhatian Terhadap Detail.
- b. Dalam menyusun rangkaian budaya organisasi hendaknya dilakukan analisis terlebih dahulu, untuk menjadi acuan selain itu juga harus sesuai dengan visi, misi dan tujuan BNI Syariah agar strategi dan program-program budaya organisasi tersebut tepat sasaran sekaligus dapat mewujudkan visi, misi dan tujuan BNI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang
- c. Dalam menyusun strategi dan program-program budaya organisasi hendaknya juga dilakukan manajemen yang rapih, dengan cara memetakan dengan jelas perencanaannya (jangka pendek maupun jangka panjang), pengorganisasiannya, penanggungjawabannya, pelaksanaannya, pengawasan dan evaluasinya, sehingga semua program dapat terlaksana dengan efektif, efisien, serta dapat diketahui tingkat keberhasilannya.

2. Bagi Karyawan

- a. Sebaiknya lebih dapat bersemangat dan bersungguh-sungguh dalam bekerja sehingga dapat memposisikan diri sebagaimana mestinya ditempat kerja
- b. Hendaknya berlaku jujur dalam memberikan laporan harian agar hal tersebut dapat dijadikan pedoman dalam menyelesaikan masalah yang sekiranya sulit dikerjakan

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dalam penelitian selanjutnya diharapkan untuk dapat mengungkapkan faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap karakteristik budaya organisasi terhadap mutu pekerjaan karyawan



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim, 2005, *Analisis Investasi*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Alam, A. P., Studi, P., & Syariah, P. (n.d.). *Analisis kinerja karyawan pada pt. bank syariah mandiri cabang aksara medan ditinjau dari manajemen syariah*.
- Brigham dan Houston, 2006, *Dasar-dasar Manajemen Keuangan*, Salemba Empat, Jakarta: Diterjemahkan oleh Wibowo.
- Dan, P., Kependidikan, T., & Bisnis, P. (2007). *PADA PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN DAN PARIWISATA JAKARTA* Oleh : Drs . Waluyo MM & Ismirah.
- Department Agama RI, 2010, *Alquran dan Terjemahnya*, Bandung: Diponegoro.
- Djamilah, Siti, April 2007, *Strategi Inovasi: Upaya Peningkatan Kinerja Keuangan Perusahaan Studi komparasi UKM-Perusahaan besar di Jawa Timur*, Jurnal: Karisma Vol. 1 No: 2, Yogyakarta: FE. Manajemen UPN.
- Ekonomi, F., Bisnis, D. A. N., Islam, U., & Raden, N. (2018). *ANALISIS PENERAPAN SYARIAH COMPLIANCE TERHADAP*.
- Ekonomika, F., Bisnis, D. A. N., & Diponegoro, U. (2012). *Analisis pengaruh budaya organisasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan*.
- Fahmi, Irham , 2012, *Manajemen Risiko: Teori, Kasus, dan Solusi*, Bandung: Penerbit Alfabeta Bandung.
- Gaspers, V, 2006, *ISO 9001:2008 and Continual Quality Improvement*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, hal.4

- Gaspers, 2005, *Manajemen Mutu*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama,hal.3
- Hafidhudin, Didin dan Hendri Tanjung, 2006, *Manajemen Syari'ah dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani.
- Ii, B. A. B. (n.d.). *Rafik Issa Beekun, Etika Bisnis Islam, pustaka pelajar, Yogyakarta,2004 Multitama, Islamic Business Strategy For Entrepreneurship, Zikrul Hakim, Jakarta, 2006. 12–46.*
- Ii, B. A. B., & Kinerja, A. (n.d.). *No Title. 9–52.*
- Jones, Charles P , 2009, *Investments : Analysis and Management*, New York : Ninth Edition, John Wiley and Sons, Inc.
- Maslukhan, F., Manajemen, P. S., Ekonomi, F., Bisnis, D. A. N., & Surakarta, U. M. (2015). *Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.*
- Memenuhi, U., & Memperoleh, P. (2015). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN DITINJAU DALAM PANDANGAN SYARI ' AH (STUDI KASUS DI RESTORAN ABDULLAH HAR CABANG PALEMBANG) JURUSAN EKONOMI ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG. (11190158).*
- Multitama, 2006, *Islamic Business Strategy For Entrepreneurship*, Jakarta: Zikrul Hakim
- Mulyadi Deddy, Rivai Veithzal. 2006. *Kepemimpinan dan Perilaku organisasi.* Jakarta: Rajawali Pers.
- Mulyono dan Fransiska, 2008, *Inovasi: Sebuah Pengantar*, Jurnal:Administrasi Bisnis Vol. IV No:2, Bandung: FISIP UNPAR.

- Nasution, M. N, 2005, *Managemen Mutu Terpadu Total Quality Management*, Bogor: Penerbt Ghalia Indonesia, Edisi Kedua, hal.2.
- Qardlawi, Yusuf , 2009, *Peran Nilai dan Moral dalam Perekonomian Islam*, Jakarta: Robbani Press, hal 153-156, Diterjemahkan oleh Didin Hafidhuddin, Setiawan Budiutomo dan Ainur Rafiq S. Tamhid.
- Rahmany, Eny, Juli 2006, *Inovasi: Solusi Meningkatkan kinerja Organisasi*, Jurnal:Utilitas Vol.XIV No: 2, Yogyakarta: FE. Manajemen UMY.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Gramedia.
- Rusdan, Arif. 2010. *Pengaruh kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Tjiptono F. & Diana A, 2007, *Total Quality Manajemen (TQM)*, Edisi Revisi, hal. 27, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sallis,E, 2007, *Total Quality Management in Education*, Jogjakarta: IRCiSoD, hal. 51
- Simorangkir, S. S., Manajemen, P. S., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Dharma, U. S. (2010). *Analisis pengaruh strategi inovasi terhadap kinerja karyawan*.
- Sondang P. Siagian. 2006. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Susanto, A.B., Gede Prama. Dkk. 2006. *Strategi Organisasi*. Yogyakarta: Amara Books.
- Studi, P., Manajemen, M., Pascasarjana, P., & Diponegoro, U. (2007). (*Penelitian Pada Kantor Pelayanan Pajak Berbasis Administrasi Modern*.
- Taufik Ali, 2004, *Praktik Manajemen Berbasis Al-Qur'an*, Jakarta: Gema Insani.

Toto Tasmara, Etos Kerja Pribadi Muslim, 2009 , Jakarta: Dhana Bakti Wakaf, Hal

29-60

Wahyuningsih, Tri dan Prasetyo, Ari, Desember 2007, *Pengaruh Strategi Inovasi*

Terhadap Kinerja Operasional Studi pada Industri Perak di Daerah Istimewa

Yogyakarta. Jurnal:Karisma Vol.III No. 1, Yogyakarta: FE. Manajemen UPN.

Widjajakusuma, Yusanto , M. Ismail dan M. Karebet, 2005, *Menggagas Bisnis Islam,*

Jakarta: Gema Insani Press.

Untuk, D., Tugas, M., Syarat, M., Memperoleh, G., Ahli, G., & Syari, I. P. (2015).

*Penerapan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di bmt bismillah
sukorejo tugas akhir.*

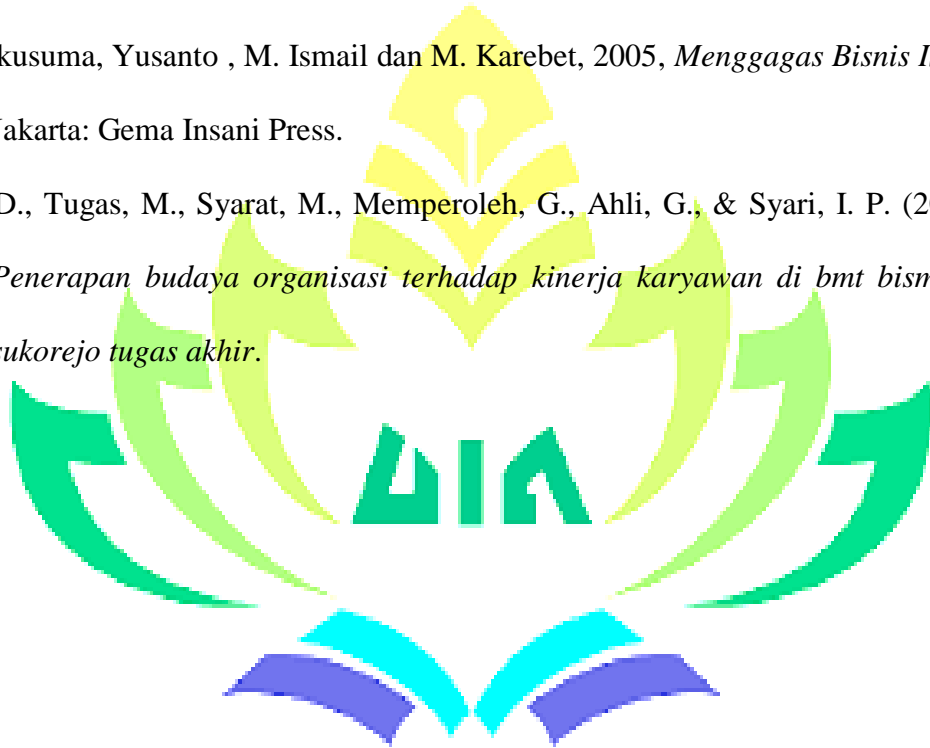








Foto bersama Karyawan BNI Syariah KC Tanjung Karang